

جـــــــامعة اليـــرموك
كلية التـــــــــــــربية
قسـم المناهج والتدريس

ممارسة العاملين في مكتبات جامعات المملكة العربية السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

Uses of University Librarians in Saudi Arabia Vocational Competencies in the area of Information Communication Technology

إعداد

عهود محمد حماد البلوي

إشراف الأستاذ الدكتور

عايد حمدان الهرش

حقل التخصص – تقنيات التعليم

2013

ممارسة العاملين في مكتبات جامعات المملكة العربية السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إعداد

عهود محمد حماد البلوي

بكالوريوس تاريخ، جامعة الجوف، 2002

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص تقنيات التعليم في جامعة اليرموك، إربد، الأردن

وافق عليها

عايد حمدان الهرش ....مشرفاً ورئيساً

أستاذ في تقنيات التعليم، جامعة اليرموك

تيسير محمد نهار الخزاعلة ....عضواً

أستاذ مشارك في تقنيات التعليم، جامعة اليرموك

طارق يوسف جوارنة ....عضواً

أستاذ مشارك في التربية المهنية والتكنولوجية، جامعة اليرموك

تاريخ مناقشة الرسالة

2013 /7/30

الإهـــــداء

بعدد قطرات العرق التي تصببت من جبيني أهدي رسالتي هذه إلى من كان لي غيثاً وأنفاسه لي حياة وعمراً وبقاؤه في دنيتي جنة ألتمس منها معنى الوجود إليك أنت وحدك حباً بلا حدود، اليك والدي الغالي وبعده أقدم رسالتي هذه كباقة من الورود إلى جنة الدنيا ويوم الخلود إلى التي رمقتني بالأمل وأرضعتني شغف الوفاء وعلمتني درب الإرتقاء اليك والدتي الحبيبة. كما أهدي رسالتي هذه إلى من كان لروحي النهار وإشراقه وبكل خطوة أخطوها يكون مسروراً ولست أقصد إلا رفيق درب دراستي وشريك حياتي ومودتي إليك زوجي الغالي، وأيضاً أهدي ثمرة جهدي إلى كل روحٍ أضاءت لي المصباح في الدجى وكانت لي الغمام في الضحى وأوقدت في صدرها الهموم حتى أسير في دربي إلى كل روح جعلتني أتنفس في أحشائها إلى كل روح من عائلتي أو كنت أتنفس معها أو قربها.

إليكم جميعاً أهدي رسالتي هذه مع كل الحب والتقدير

الباحثة

عهود البلوي

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خير المرسلين، سيدنا محمد ﷺ.

انطلاقاً من الاعتراف بالفضل لأهله، يسرني أن أتقدم بكل الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة... إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم، إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور عايد حمدان الهرش الذي أشرف على هذه الرسالة، ولم يبخل بجهده وعطائه، وكان نعم المرشد والموجه والأب الحنون الذي يقدم دون أن ينتظر الشكر على جهوده، فله مني كل الشكر والاحترام والتقدير.

كما أتقدم بخالص الشكر والعرفان لمن أسهموا بآرائهم القيمة وأفكارهم النيرة لانجاز هذا العمل، وإبداء ملحوظاتهم القيمة التي كان لها الأثر الكبير في إثرائه أعضاء لجنة المناقشة؛ الدكتور تيسير محمد نهار الخزاعلة، والدكتور طارق جوارنة، وكذلك أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من أسهموا بآرائهم وإرشاداتهم في إنجاز هذا العمل. كما أتقدم بالشكر لأعضاء الهيئة التدريسية بكلية التربية في جامعة اليرموك لما قدموه لي من نصح ودعم لإكمال هذه الرسالة؛ لهم جميعاً كل الشكر والتقدير.

الباحثة

عهود البلوي

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الملخص

البلوي، عهود محمد حماد. ممارسة العاملين في مكتبات جامعات المملكة العربية السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك. (2013). (إشراف: أ. د. عايد حمدان الهرش).

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة ممارسة العاملين في مكتبات جامعات المملكة العربية السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولغايات تحقيق أهداف الدراسة، تم إعداد استبانة تكونت من (47) كفاية موزعة على (3) مجالات، وتكون مجتمع الدراسة من (1683) فرداً من العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية السعودية، وتم اختيار أربع جامعات بالطريقة القصدية، ووقع الاختيار على جامعة تبوك وجامعة الحدود الشمالية وجامعة حايل وجامعة الجوف، وتكونت عينة الدراسة من (128) فرداً من العاملين في مكتبات هذه الجامعات، ممّن هم بوظيفة مدير وحدة، ومساعد مدير وحدة، ومدير دائرة، ومساعد مدير دائرة، ورئيس قسم، ورئيس شعبة، ورئيس فرع، وموظف فني.

أظهرت نتائج الدراسة أن ممارسة الكفايات المهنية في توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى العاملين في المكتبات، جاءت بدرجة ممارسة متوسطة، على الأداة ككل، وعلى جميع المجالات، وجاءت (8) كفايات بدرجة ممارسة كبيرة، و(37) كفاية بدرجة ممارسة متوسطة، و(2) كفايتان بدرجة ممارسة قليلة، وجاء مجال كفاية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المرتبة الأولى، وبدرجة ممارسة متوسطة، في حين جاء مجال كفاية الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة في المرتبة الأخيرة، وبدرجة ممارسة متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة الكفايات المهنية في توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزى لاختلاف متغيرات التخصص، والمؤهل العلمي، والجامعة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية

في تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ممارسة الكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزى لمتغير الدورات الحاسوبية، وجاءت الفروق لصالح الذين يملكون دورات حاسوبية.

واستناداً إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتائج أوصت الباحثة بالعمل على عقد دورات تدريبية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال إدارة المكتبات.

الكلمات المفتاحية: ممارسة العاملين، مكتبات الجامعات السعودية، الكفايات المهنية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

مقدمة

إن التزايد المستمر في دور المؤسسات التعليمية في القرن الحادي والعشرين، وسعيها لمواكبة التطور والنمو، زاد من مسؤولياتها، واهتماماتها، وأضاف إليها أهدافاً لم تكن ضمن أولوياتها. كما أن التحولات التي طرأت على العالم مثل العولمة، وما بعد الحداثة، والنظام العالمي الجديد، والتطورات التكنولوجية، وثورة المعلومات والاتصالات والإنترنت، أوجدت العديد من التحديات أمام مختلف مصادر التعلم والقائمين عليها؛ مما ترتّب عليه ضرورة السرعة والإتقان في الأداء والإنجاز لمواجهة هذه التحديات، ومن ضمن هذه المصادر المكتبات، التي تُعد من أبرز مصادر الحصول على البيانات والمعلومات.

ونتيجة للتحديات التي يشهدها العالم المعاصر، تقف المجتمعات أمام تغيرات اجتماعية وتكنولوجية كبيرة بسبب ما يسمى بالثورة المعلوماتية، والانفجار المعلوماتي، مما يستوجب استخدام أفضل السبل، وأنجح الوسائل في تقديم المعلومات إلى المستفيدين بأقصر الطرق وأكثرها يسراً وتركيزاً. فالتغيير والتطوير فرضاً على المؤسسات التعليمية الاهتمام والتركيز على إنتاج المعرفة، وتوظيفها في شتى المجالات، واستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للحصول على معرفة متجددة قابلة للتطبيق والاستخدام (Rooney & Mandeville, 2003).

ويؤكد المسند (2005) على أن مراكز مصادر التعلم، ومن ضمنها المكتبات تمر كغيرها من المؤسسات المجتمعية بمراحل تطور وتطوير سواءً من حيث المحتوى، أو من حيث القدرة على تحقيق الأهداف، فمن حيث المحتوى، فالمكتبة الجامعية التي تعد مركز للخدمات المعلوماتية كغيرها

من أنواع المكتبات تستجيب لمتغيرات العصر في مجال نقل وحفظ المعلومة، كما أنها بنفس الوقت تحاول أن تلبي حاجة المستفيدين منها سواءً من الطلاب، أو أعضاء الهيئة التدريسية، أو هيئة المؤسسة التعليمية الإدارية، بالإضافة إلى أن ما تحويه المكتبات من معلومات، ووسائط متعددة وخدمات معلوماتية، ومن يقومون بتوفير هذه الخدمات يعد من أهم عوامل نجاح المكتبة، بالإضافة إلى الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وتوفير أفضل السُبل التي تسهم في تحقيق هذه الأهداف.

وبالنظر إلى استخدام مصادر التعلم في العملية التعليمية، فإنها تؤدي إلى رفع كفاءة الأداء التعليمي وفاعليته، مما يحقق معايير جودة أعلى في مخرجاته. وهذا ما جعل المشرفين على التعليم في الجامعات يبذلون جهوداً حثيثة لتطويره بأركانه الأربعة (المعلم، المنهج، الطالب، البيئة المحيطة بالتعليم)، وقد تبلورت هذه الجهود في إنشاء خدمات المعلومات التي تؤكد فلسفتها على التعلم الذاتي والتعليم المستمر (Dzikowski, 2003).

وتؤثر هذه المراكز تأثيراً مباشراً في بناء شخصية الطلبة، كما تسهم في رفع كفاءة المعلم ليكون موجهاً ومرشداً في العملية التعليمية. وبالتالي فإن أفضل أنواع التعليم هو الذي يتم عن طريق إكساب الخبرة وخلق الرغبة والدافعية لدى المتعلم في البحث عن المعلومات من مصادرها المختلفة، ولذا كان على مكتبات الجامعات أن تطور نفسها؛ لتواكب المستحدثات التقنية التي أثرت على المؤسسات التعليمية (عليان والنجداوي، 2001).

وتُعد مصادر المعلومات بأوعيتها المختلفة ينابيع المعارف الإنسانية لأنها تمد القراء والباحثين بما يحتاجونه من حقائق ومعلومات أساسية عامة ومتخصصة، وهي تواكب أحدث التطورات العلمية والتكنولوجية المتلاحقة في ميادين التخزين والاسترجاع داخل مجتمع المعلومات الذي اعتمد أساساً على المعلومات، وتقنيات المعلومات والتكنولوجيا الحديثة، وأصبحت المعلومات فيه لازمة لكل فرد؛ وتعاظم دورها في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والعلمية والاجتماعية.

ومن خلال هذا التيسير ينبع مفهوم خدمات المكتبات والمعلومات، ولهذا يعرفها هوارد (Haward) المشار إليه في الوردي والمالكي (2002: 77) بأنها: "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أفضل استخدام".

وتشير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في البحث عن المعلومات ونقلها وتخزينها بشكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحسابات الآلية، ووسائل الاتصال والإنترنت، وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس، وغيرها من المعدات التي تستخدم في هذا المجال (حيضر، 2002).

ويعرف مسعي (1999: 353) تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها: "مجموع التقنيات والأدوات والوسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون، أو المحتوى الذي يراد إيصاله من خلال عملية الاتصال الجماهيري، أو الشخصي، أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة، أو المكتوبة، أو المصورة، أو المرسومة، أو المسموعة المرئية، أو المطبوعة، أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، واسترجاعها في الوقت المناسب، ثم نشر هذه المواد، أو المضامين مسموعة، أو مرئية، أو مطبوعة، أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية، أو إلكترونية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور".

وتمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة لخدمة الجامعات، والباحثين الأكاديميين والمؤسسات التعليمية، ودور النشر والمكتبات، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إيصال خدمة البريد الإلكتروني (e-mail)، كذلك الويب (World wide web)، وهو نظام مبني على نصوص (النصوص الفائقة) الهيبرتكس (hypertext)، ويستخدم لإيجاد مصادر المعلومات على الإنترنت والوصول إليها. فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يمكن للمدارس والجامعات

والمكتبات التوصل إلى أفضل المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشكلات المتعلقة بالأفراد والمؤسسات (كليب، 2005).

وتُعد الانترنت من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي توفر للمكتبات خدمات معلوماتية كثيرة، ويشير تقرير مؤتمر جمعية المكتبات العامة الأمريكية الذي عقد في واشنطن سياتل (Seatle) عام 2004، إلى أن معظم المكتبات تتوافر فيها الإنترنت التي بدورها تقدم للمكتبات الخدمات المعلوماتية على اختلافها (حيضر، 2002).

ويشير عليان والنجداوي (2001) إلى أن الإنترنت تقدم العديد من الخدمات للمكتبات، والتي من أبرزها ما يلي:

- إتاحة فرصة البحث المباشر في فهارس مكتبات البحث ألرئيسه، والتعرف على مصادر المعلومات المنشورة، وعملية التزويد، وعمليات الفهرسة والتصنيف، مثل استخدام قواعد البيانات، وبخاصة للمكتبات التي تستخدم نظم المكتبات المتكاملة والمكتبات التي تستخدم الفهرسة بالنسخ.
- إتاحة فرصة الوصول إلى الأعداد المتزايدة من الدوريات المتخصصة في شكلها الإلكتروني، ومواقع المجموعات الأرشيفية من المطبوعات الإلكترونية.
- إتاحة فرصة التعاون بين المكتبات، بكفاءة وفاعلية، وتجاوز البُعد المكاني في مختلف المجالات مثل إمكانية إرسال البيانات، والإعارة المتبادلة، وخدمات إيصال الوثائق.
- تقديم خدمات أخرى مختلفة مثل خدمة الإنترنت في البحث الانتقائي للمعلومات، وخدمة الإنترنت في الإحاطة الجارية، وخدمة البحث الراجع، والخدمات الببيليوغرافية عبر الإنترنت.

ويبرز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الخدمات المعلوماتية في المكتبات، وذلك لما لها من خصائص متميزة، وكفاءة تفوق وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتخطى الحدود الجغرافية لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال التقليدية، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس، ومختلف شرائح المجتمع. فهي تُعد مصدر هام للمعلومات، كما أنها تلعب دوراً هاماً في تنمية العنصر البشري من خلال البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها، كبرامج التدريب، وبرامج التعليم (كليب، 2005).

وتشهد الجامعات محاولات جادة لتطوير أنظمتها المعلوماتية وتحديثها سعياً منها لتعزيز مكانتها التنافسية، وهذا ما فرض عليها دوراً جديداً لتكون قادرة على تلبية احتياجات مجتمع عصر المعلومات والمعرفة (Mahesh, 2005). إذ لا تستطيع أي مؤسسة تعليمية أن تعمل على تحسين الجودة والكفاءة في أنظمتها دون أن يمتلك العاملين في مكتباتها مهارات استخدام التكنولوجيا لتقديم الخدمات، كونهم المحور الأساسي في إدارة تلك المكتبات من حيث التخطيط والتصميم، والإشراف على تنفيذ خدماتها، وتقويمها؛ فالعاملين بمكتبات الجامعات يمثلون محوراً أساسياً من محاور الارتكاز في العمل الجامعي (زاهر، 1995).

ويُعد الاستثمار في مجال التعليم من أكثر الاستثمارات عائداً، حيث أحتلت إنتاج المعرفة من خلال الأفراد قمة الهرم بصفتها أهم الصناعات في عصر الثورة المعلوماتية، ولهذا أصبحت الجامعات كمؤسسات تعليمية حديثة تحرص على إتاحة الفرصة للمتعلم للتعرف إلى مصادر المعلومات المختلفة، وتنمية مهاراته العقلية، والحسية ؛ ومن هنا برز مفهوم الخدمات المعلوماتية ليتم من خلاله تطوير مكتبات الجامعات من حيث المفهوم والمحتوى والوظيفة؛ لمواكبة التطور الذي لابد

أن يطرأ على المؤسسة التعليمية بشكل عام؛ لمواجهة التحديات المتزايدة التي تواجهها في هذا العصر (الغامدي، 2004).

وتظهر خدمات المكتبات والمعلومات من خلال الاهتمام بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، ممثلة بالعاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الطلبة، أو المستفيدين إلى مصادر المعلومات التي يحتاجونها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل الوصول إلى ما يحتاجون إليه من معلومات.

ويُعد البحث في أي علم من مظاهر قوة هذا العلم، وذلك لأهمية البحث العلمي لأنه من أهم قواعد ترسيخ العلم، ويعد علم المكتبات والمعلومات أحد العلوم الرائدة في هذا المجال، كونه يخدم جميع العلوم من خلال خدمات المعلومات التي هي أحد أجزاء علم المكتبات والمعلومات. وفي الوقت الحالي ومع التطور التكنولوجي، فإن هذا التطور كان له الأثر الكبير في علم المكتبات والمعلومات، ويبرز هذا التأثير من خلال ظهور مجتمع المعرفة، أو مجتمع المعلومات وتأثيره على علم المكتبات والمعلومات، وتأثير ذلك على مصادر المعلومات، وظهور أشكال لم تكن موجودة من قبل، والتطور والتغير الكبير الذي حدث في خدمات المعلومات سواءً الخدمات التقليدية، أو استحداث خدمات معلومات لم تكن موجودة من قبل (زهيري، 2006).

ولكي يستطيع العاملين في مكتبات الجامعات من إيجاد الحلول للعديد من مشكلات تزايد المعرفة الواسع، وخدمة المتعلمين في الحصول على البيانات والمعلومات، لابد من أن يمتلكوا الكفايات التكنولوجية التي تمكنهم من القيام بالعديد من المهمات المرتبطة بعمل وأداء المكتبات، ومن أبرز هذه الكفايات ما يلي (Lin, 1996):

أولاً: كفاية التعلم والتعليم: وتتمثل هذه الكفاية بالقدرة على التخطيط المعتمد على استخدام أدوات التكنولوجيا، والقدرة على استخدام أدوات التكنولوجيا في خدمة العملية التعليمية، والمتابعة

باستخدام الانترنت، والتخطيط لاستخدام قواعد البيانات، وتوظيفها في خدمة الطلبة، والمستفيدين من المكتبات، وتعليم هذه الكفايات بطريقة مباشرة، أو غير مباشرة للمستفيدين، وذلك من خلال ارتيادهم للمكتبات، وبحثهم عن البيانات والمعلومات.

ثانياً: كفاية الاتصال: وتتمثل هذه الكفاية بالقدرة على تقديم الخدمات المكتبية، وتقديم البيانات والمعلومات، ومساعدة الطلبة، بالإضافة إلى التواصل الناجح مع مختلف الأفراد، والحوار والنقاش والتفاوض وإقناع الآخرين، وفهم احتياجاتهم، وتلبيتها، والتعامل بإيجابية مع الأفراد والجماعات، والقدرة على توظيف إمكانات المكتبة بشكل يسهم في تبسيط الإجراءات للحصول على البيانات والمعلومات.

ثالثاً: كفاية التعامل مع أدوات التكنولوجيا: وتتمثل هذه الكفاية بالقدرة على التعامل مع مختلف مستحدثات التكنولوجيا، وتوظيفها في حفظ واسترجاع البيانات، وتقديمها بالشكل والوقت المناسب، بالإضافة إلى استخدام محركات البحث على اختلافها، واسترجاع البيانات وحفظها، والوصول إليها وقت الحاجة.

رابعاً: كفاية البحث في الاوعية المعلوماتية: وتتمثل هذه الكفاية بالقدرة على تنمية مهارات البحث عن المعلومات، وتشجيع ذلك عند الطلبة، والقدرة على البحث باستخدام محركات البحث على الانترنت، والقدرة على الوصول إلى المعلومة واستخراجها من مصادرها.

ويشير السالم (2007) إلى أن تحقيق التنمية الشاملة المتزنة في مجال العملية التعليمة بحاجة إلى إعداد جيل إعداداً تربوياً وعلمياً متميزاً ليتمكن من امتلاك القدرة والكفاءة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة، وتسخيرها في خدمة جميع المجالات، لذا يجب أن يتوافر لدى العاملين في المكتبات الكفايات المهنية اللازمة، وخاصةً في مجال تكنولوجيا المكتبات والمعلومات، وذلك لتسهيل العملية التعليمية، حيث تعرف كفايات تكنولوجيا المعلومات بأنها: تلك المعلومات والمهارات

والاتجاهات الخاصة بمجال تكنولوجيا التعليم اللازمة للعنصر البشري ليصل إلى درجة الإتقان في أدائه لمهام وظيفته.

وفي المملكة العربية السعودية، تعيش المكتبات الجامعية تطورات متلاحقة في مجالات متعددة ساهمت في تنمية محتوياتها وتطوير خدماتها. وتسعى هذه المكتبات جاهدة لخدمة المستفيدين منها عبر السير في اتجاهات متنوعة كتحديث المقتنيات المطبوعة والالكترونية، والوصول بخدماتها إلى جميع شرائح المستفيدين من طلبة في مختلف المراحل الدراسية، وأعضاء هيئة التدريس، والجهاز الإداري، والفني الموظف في الجامعات (وزارة التعليم العالي السعودية، 2011).

ونتيجة للمستجدات التي حدثت في مجال المكتبات والمعلومات سعت المملكة العربية السعودية لتوفير أفضل الوسائل التكنولوجية والمعلوماتية في جميع ميادين المعرفة، ومنها المكتبات في الجامعات السعودية لتواكب التطورات العالمية من حيث الوسائل التكنولوجية المتنوعة، ومن حيث توفير الموارد البشرية المؤهلة والمدربة على استخدام جميع الوسائل العلمية والتكنولوجية الحديثة بكفاءة عالية لتسهيل عملية التعلم والارتقاء بها إلى أعلى المستويات، ومن هذا المنطلق جاء اهتمام الباحثة بمحاولة الكشف عن ممارسة العاملين في مكتبات جامعات المملكة العربية السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتركز هذه الدراسة على العاملين في المكتبات الجامعية والخدمات المعلوماتية من حيث كفايتهم التقنية وممارستهم لها، والمنتظر من مكتبات الجامعات والخدمات المعلوماتية في المستقبل القريب هو تنمية قدرات العاملين فيها على تقديم الخدمات المعلوماتية لعناصر العملية التعليمية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

إن تطوير الخدمات التعليمية التي تسهم في رفع مستوى العملية التعليمية بأفضل الطرق والوسائل المتاحة أصبح ضرورة ملحة لعملية التطوير التربوي في ظل التطور العلمي التكنولوجي في المملكة العربية السعودية، الذي سينعكس إيجاباً على حاجات الطلبة.

ونظراً لأهمية الدور الذي تؤديه المكتبات في خدمة الأنظمة التعليمية المتنوعة، ودورها في المساندة الفعلية للمتعلمين مع وجود تكنولوجيا المعلومات باعتبارها مصدراً مهماً في المكتبات ومراكز مصادر التعلم، لابد من الاهتمام بالعاملين في مجال المكتبات من حيث تأهيلهم وتطويرهم مهنياً ليتمكنوا من مواكبة هذا التقدم العلمي المتسارع في هذا العصر. وقد لمست الباحثة – كونها تقضي ساعات طويلة في المكتبات– أن العديد من العاملين في مكتبات الجامعات السعودية لا يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم مهنتهم، إذ لا يزال الكثير منهم يستخدم نماذج ورقية للمراجع والمصادر، مما يتطلب من الطالب وقتاً طويلاً للحصول على المعلومات على حساب وقته الدراسي، وعند اللجوء إليهم للتزود بالمراجع والمصادر المعلوماتية، فإنهم يوفروا المعلومات اللازمة بالطرق التقليدية، مما يتطلب قضاء وقت أطول في البحث عن المعلومات اللازمة، وبالتالي إنتاجية أقل في إعداد الواجبات الدراسية، والحصول على المعلومات، واستناداً إلى ما سبق سعت الباحثة لإلقاء الضوء على ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وحاولت هذه الدراسة الإجابة عن السؤالين الآتيين:

1. "ما درجة ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية في توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وجهة نظرهم؟"
2. "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات تُعزى لاختلاف متغيرات التخصص، والدورات الحاسوبية، والمؤهل العلمي، والجامعة؟"

أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على درجة ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الكشف عن الاختلاف في درجة ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية اللازمة في مجال تكنولوجيا المعلومات تبعاً لمتغيرات المؤهل العلمي والتخصص والدورات الحاسوبية والجامعة.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها، وهو التركيز على الكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى العاملين في المكتبات، وخاصةً في ظل التطور التكنولوجي والمعرفي؛ الأمر الذي يتطلب مواكبة هذا التطور، بشكل تساعد في تقديم خدمات تسهم في إنتاج وإدارة التغيير والتنمية، والإسهام في تثقيف الطالب، وتزويد أعضاء هيئة التدريس بمصادر المعلومات لتحسن من قدراتهم المعرفية فتتحقق بانفتاحها على المجتمع أهدافاً كثيرة لخدمتهم وتنميتهم.

ونظراً لأهمية التحديات والتطورات التكنولوجية التي يواجهها العالم في جميع ميادين الحياة المختلفة، والتي دفعت بالمؤسسات التربوية التعليمية لمواكبة متطلبات العصر المعلوماتية، الأمر

الذي تطلب منها الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة عمليتي التعلم والتعليم ومواجهة هذه التحديات.

وتأتي أهمية الدراسة ضمن جانبين رئيسين، وهما:

أولاً: الجانب النظري: تبرز أهمية الدراسة في الجانب النظري فيما ستوفره من بيانات ومعلومات حول الكفايات المهنية للعاملين في المكتبات، بالإضافة إلى إبراز أهمية هذه الكفايات، والتي يمكن أن نستفيد منها القائمين على عملية إدارة المكتبات في الجامعات بالإضافة إلى ما سيتم التوصل إليه من بيانات حول ممارسة الكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي يمكن أن تعطي تصوراً حول هذا الجانب، والذي يمكن أن يستفيد منه القائمين على تطوير العمل في المكتبات الجامعية.

ثانياً: الجانب العملي: استناداً إلى ما تتوصل إليه الدراسة من نتائج وبيانات، يمكن أن تفيد القائمين على تطوير إدارة خدمات المكتبات في الجامعات، في العمل على توفير الدورات التدريبية للعاملين في ظل حاجتهم للكفايات المهنية اللازمة في مجال أداء مهمات المكتبات وخدماتها، بالإضافة إلى التعرف على واقع أداء العاملين في مكتبات الجامعات، مما قد يساعدهم على وضع الخطط والإستراتيجيات، التي يمكن أن تسهم في تطوير أداء عمل هذه المكتبات في ظل التطور العلمي والتكنولوجي العالمي المتسارع.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

تشتمل الدراسة على المصطلحات الآتية:

- **مكتبات الجامعات:** تعرف مكتبات الجامعات بأنها: "بيئة علمية تحتوي أنواعاً متعددة من الأوعية المعرفية المطبوعة والمسموعة والمرئية يعايشها المتعلم ويتفاعل معها بحيث تتيح له فرص اكتساب المعارف والخبرات والمهارات، وإثراء معارفه عن طريق التعلم الذاتي بإشراف

متخصصين يسهلون ظروف التعامل مع جميع مكونات هذه المراكز بحرية وإيجابيه" (الكلوب، 1993، 301). ويقصد بها في هذه الدراسة مكتبات الجامعات في المملكة العربية السعودية.

- **العاملون في المكتبات الجامعية:** هم الأفراد العاملين في مكتبات الجامعات من ذكور وإناث، والذين ينفذون عمليات خدمة المعلومات المختلفة، ويطلق عليهم أحياناً "أمناء مراكز مصادر التعلم" وهم من المؤهلين في هذا المجال حيث ينفذون عمليات المكتبة ومهامها المختلفة مثل إدارة التسهيلات وإدارة المواد والأجهزة وغيرها، ويضطلعون بأدوار مديري مراكز المعلومات، ومديري المعلومات، ومستشارين تعليميين ومطورين مهنيين ومديري تغيير (الإطار المرجعي الشامل لمراكز مصادر التعلم، 2005، 50-51). ويقصد بهم في هذه الدراسة جميع العاملين في مكتبات الجامعات في المملكة العربية السعودية.

- **الخدمات المعلوماتية:** تشير إلى جميع الأنشطة والبرامج التي تقدمها المكتبات ومراكز مصادر التعلم لمختلف المستفيدين استجابة للاحتياجات المعلوماتية مثل الخدمات الإرشادية، وخدمات الإعارة، والخدمات المعلوماتية بهدف تحقيق غايات وأهداف هذه المكتبات (بامفلح، 2005: 63). ويقصد بها في هذه الدراسة جميع الأنشطة والبرامج التقنية الحديثة التي تقدم للمستفيد، وتؤمن احتياجاتهم الفعلية من المعلومات سواءً كانت بأسلوب اعتيادي، أو إلكتروني داخل مكتبات الجامعة.

- **كفايات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** يقصد بها في هذه الدراسة مجموعة المهارات التي يمتلكها العاملين في مكتبات الجامعات السعودية في مجال توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمتمثلة في القدرة على التعامل مع مستحدثات التكنولوجيا وتوظيفها في أداء وإنجاز المهمات الموكلة إليهم ضمن العمل في المكتبات.

- **درجة الممارسة:** يقصد بها في هذه الدراسة مستوى توظيف العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتقاس في هذه الدراسة بتقديرات أفراد عينة الدراسة العاملين في مكتبات الجامعات في المملكة العربية السعودية على فقرات الاستبانة المعدة لهذا الغرض.

محددات الدراسة

تقتصر الدراسة على المحددات الآتية:

- **المحددات الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على تناول ممارسة العاملين في مكتبات جامعات المملكة العربية السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- **المحددات البشرية:** اقتصرت الدراسة على العاملين في المكتبات في الجامعات تبوك، والحدود الشمالية، وحايل، والجوف في المملكة العربية السعودية.
- **المحددات الزمانية:** طبقت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2011-2012.
- **المحددات المكانية:** اقتصرت الدراسة على جامعة تبوك، وجامعة الحدود الشمالية، وجامعة حايل، وجامعة الجوف.

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

تضمن هذا الفصل جزأين، يتناول الجزء الأول مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والخدمات المعلوماتية وتطورها ونشأتها، وأهميتها، بالإضافة إلى تطور المكتبات ومفهومها، وواقع مصادر المعلومات والمكتبات في جامعات المملكة العربية السعودية، في حين تناول الجزء الثاني الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة التي استطاعت الباحثة الوصول إليها.

أولاً: الأدب النظري

لقد كان للتطورات التي شهدها العالم في مجال التقنية دور كبير في بزوغ صناعة المعلومات، فمنذ الستينيات من القرن العشرين ظهر قطاع المعلومات، كقطاع مهم من قطاعات الاقتصاد، حيث أصبح إنتاج المعلومات وتجهيزها وتوزيعها نشاطاً اقتصادياً رئيساً في أغلب دول العالم، وأصبح من الملامح البارزة في الوقت الراهن التحول من اقتصاد الصناعات إلى اقتصاد المعلومات، ومن إنتاج البضائع والسلع إلى إنتاج المعلومات (عبد الهادي، 1999).

ويلحظ في الدول المتقدمة التي تحولت من مجتمعات الصناعة إلى مجتمعات ما بعد الصناعة، أن اقتصادها أصبح يعتمد على المعلومات بشكل جوهري، فقد أصبحت تتوافر فيها مؤسسات عديدة تعنى بإنتاج المعلومات، وتسخيرها لخدمة المجتمعات، وأصبحت المكتبات ومراكز التوثيق والأرشيف والمعلومات في تلك الدول تتنافس على القيام بمسؤولية جمع المعلومات بمختلف الأوعية وتنظيمها وتيسير الوصول إليها، ونتيجة لتلك التطورات أصبح من الطبيعي أن يطلق على العصر الحاضر عصر المعلومات، أو عصر ما بعد الثورة الصناعية، حيث شهد العالم تحولاً جذرياً

من اقتصاد الصناعات إلى اقتصاد المعلومات، حيث إن قطاع المعلومات يُعد من أهم القطاعات في النشاط الاقتصادي إلى جوار القطاعات الاقتصادية الأخرى (بدر، 2001).

لقد صاحب النقلة إلى المجتمع المعلوماتي نقلة حضارية متميزة تركت بصماتها واضحة على مسيرة التقدم الإنساني، وارتسمت بخصائص عديدة من أبرزها التحول من إنتاج السلع إلى إنتاج الخدمات، حيث يشغل الفرد معظم وقته في التعليم والصحة والخدمات الاجتماعية، وتحليل وتصميم النظم وبرمجة المعلومات وتجهيزها (الهوش، 2002).

وبالنظر إلى صناعة المعلومات، فقد جاءت نتيجة لما شهده العصر الحديث من التحول إلى المجتمع ما بعد الصناعي، أو كما يطلق عليه المجتمع ألمعلوماتي ظاهرة حديثة النشأة. حيث أصبحت صناعة المعلومات من أكبر الصناعات في العالم المتقدم، فقد ارتبط بهذه الصناعة مجالات عديدة تتمثل في إنتاج المعلومات وتجهيزها وتوزيعها واستخدامها، حيث أن إدراك المجتمعات المعاصرة لأهمية المعلومات، وزيادة الاعتماد عليها كمورد حيوي أدى إلى ظهور صناعة المعلومات في العديد من دول العالم التي تنهض من خلال مؤسساتها المتنوعة بإنتاج المعلومات (الوردي والمالكي، 2002).

تطور الخدمات المعلوماتية ونشأتها

تُعد الولايات المتحدة الأمريكية من الدول الرائدة في صناعة المعلومات في العالم، فقد نشأت فيها جمعية صناعة المعلومات، بغرض تعزيز قطاع المعلومات وخدماته في مختلف المجالات، بما في ذلك قواعد المعلومات، والأدلة، والخدمات المكتبية، والنظم، والأجهزة، وتقدم جمعية صناعة المعلومات للأعضاء المشاركين فيها العديد من الخدمات من بينها النشر، وبرامج التدريب، والبحث العلمي، وخدمات الإحالة، وغيرها من الخدمات الأخرى (Encyclopedia of Information Systems & Services, 1981).

كما أن اليابان أثبتت وجودها في الحقل المعلوماتي، وأصبحت منافساً قوياً للولايات المتحدة في بعض الجوانب، فقد عملت على تنفيذ منهج للإصلاح والتطوير يقوم على وضع السياسات التي تسهم في تطوير تدفق المعلومات داخلياً. مما ساعدها على المنافسة، وتوسيع استخدام، وتعليم تقنية المعلومات، وتحسين إنتاجية المعلومات والخدمات، وتطوير القوى العاملة، وتشجيع البرامج التدريبية للمتخصصين في نظم المعلومات، وتنمية الاعتماد على شبكات المعلومات في الحياة اليومية خاصة الإنترنت (Barbra, 2001).

وقامت الصين منذ الثمانينيات من القرن العشرين بتطوير صناعة المعلومات بوصفها دعامة رئيسة لتعزيز الاقتصاد الوطني، ورأت أن تدعيم البنية الأساسية للمعلومات يعد جزءاً أساسياً في التخطيط الإستراتيجي الوطني. وفي عام 2000 أجرى زهادونج (Zhaodong) المشار إليه في الغندور ومتولي (2001) دراسة عن السياسة والإستراتيجية المعلوماتية الصينية، ومن بين المعطيات التي خرجت بها هذه الدراسة أن الجانب المعلوماتي شهد منذ منتصف الثمانينيات تطورات متسارعة في مجال خدمات المعلومات، وبخاصة خدمات البحث الدولي على الخط المباشر، والبث الانتقائي للمعلومات، وخدمات البحث المعتمدة على قواعد البيانات الأجنبية المستوردة، والخدمات التي تقدمها قواعد البيانات المصممة محلياً.

وعلى مستوى الدول الأوربية، فقد ظهر العديد من المشاريع العالمية لدعم صناعة المعلومات، ومنها مشروع خدمات المكتبة العالمية، بغرض إتاحة فهرس اتحادي منطقي يقدم نقطة اتصال مركزية للفهارس، تتضمن جميع العناوين المتاحة من داخل دول الاتحاد الأوربي. ويقدم المشروع خدمات مكتبية متطورة تخدم العاملين في المكتبات إضافة إلى الباحثين، وذلك من خلال نظم البحث والاسترجاع، وخدمة الوثائق والوسائط المتعددة، ونظم الاستعارة المكتبية، ويتم إنتاج

الفهرس المنطقي بالتعاون بين عدد كبير من المكتبات المتخصصة بهدف تعزيز المشاركة بين المكتبات، واقتسام الموارد، وتبادل الخبرات (المسند، 2005).

وثمة مشروع أوروبي تعاوني يطلق عليه (شبكة توباك الأوروبية)، الذي يتم الإشراف عليه من قبل مركز المكتبة الدانماركية، ويعمل على توفير برامج مشتركة للاستخدام في المكتبات، مثل نظم الإعارة، وتبادل الوثائق الإلكترونية، وأساليب الدفع الإلكترونية من خلال الشبكات. وتم العمل بهذا المشروع في المتاحف، وعدد من المواقع في جمهورية المجر، ومن المتوقع أن يستفيد منه العاملين في المكتبات والآثار والباحثون، كون المشروع يقدم خدماته على مستوى العالم، الأمر الذي يسهم في تطوير نظم المكتبات الأوروبية (الغندور ومتولي، 2001).

وشهدت بولندا تطوراً في مجال خدمة المعلومات، وبخاصة تصميم قواعد المعلومات المحلية، والاستخدام المكثف للمصادر الأجنبية المتوافرة عبر الاتصال المباشر، والأقراص المضغوطة. ولا تزال المصادر المحلية تواجهها مشكلة التبعثر، وعدم ربطها بشبكة وطنية، ونتيجة للوصول إلى وسائل الاتصالات الإلكترونية المتطورة، فإن بولندا مقبلة على تغيرات جذرية في مجال الصناعة المعلوماتية. ويتركز الاهتمام على المعلومات التجارية والعلمية، بينما تكمن المشكلة الأساسية في نقص المعرفة حول الإمكانات المتاحة للاتصالات الإلكترونية في الدولة، والخدمات المتاحة لصناعة المعلومات المحلية والخارجية (Gogolek, 1995).

أما إستراليا، فإن هناك ثمة مشروعات تدعم صناعة المعلومات، ومنها مشروع إستراتيجيات مصادر المعلومات الإلكترونية، وقد تبنت مكتبة أستراليا الوطنية هذا المشروع المقرر تنفيذه خلال الفترة 2003 – 2005، بغرض إيجاد مجتمع معلوماتي لتغذية المكتبات المحلية والمراكز الثقافية، وتهتم هذه المكتبة بمصادر المعلومات الإلكترونية المتمثلة بالنسخ الإلكترونية من المطبوعات

والوثائق والخرائط والمواد الصوتية والصور، ومواقع الإنترنت والصحف الإلكترونية، والبيانات والهيئات الإلكترونية الأولية من المصادر، وكافة الأشكال الإلكترونية الأخرى (المسند، 2005).

ويهدف هذا المشروع لجعل محركات البحث أكثر دقة وكفاءة في الوصول إلى متطلبات الباحثين، وإتاحة عدد من البرمجيات، والمعالجة التقنية للمسائل المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية، ووصول الباحثين إلى مصادر المعلومات مباشرة دون الحاجة إلى الاستعانة بوسيط، وإتاحة الخدمات المرجعية على الإنترنت. وتعمل مكتبة أستراليا الوطنية بالتعاون مع المكتبات الأخرى والناشرين على جمع وإتاحة المعلومات ذات القيمة العلمية عن طريق نظم أرشيفية إلكترونية متاحة لعموم الباحثين، كما تعمل المكتبة على بناء قاعدة معلوماتية تضم مصادر المعلومات الأسترالية (مدينة الملك عبدالعزيز، 2002).

الخدمات المعلوماتية في العالم العربي

لقد بدأت الدول المتقدمة والنامية على حدٍ سواء بالتحول إلى مجتمعات معلوماتية، حيث استطاعت تطوير صناعة المعلومات، وتشجيع الاستثمار في هذه الصناعة، وتصميم نظم معلوماتية تدفع بمشروعات التنمية خطوة نحو الأمام. ونما دور صناعة المعلومات في تعزيز الاقتصاد العالمي، وازدادت عملية الإنفاق على صناعة المعلومات، حيث قدرت الاستثمارات العالمية في مجال هذه الصناعة بـ 500 بليون دولار (عباس، 2001).

ولا تزال الدول العربية تسعى في حدود إمكاناتها باللحاق بالركب، مع وجود تفاوت بينها في مجال صناعة المعلومات وإنتاجها واستثمارها، ويكاد اهتمام معظم الدول العربية بصناعة المعلومات يتركز حول صناعة البرامج والاتصال بشبكات المعلومات، والتوجه نحو صناعة الإلكترونيات الدقيقة، وأجهزة الحواسيب من خلال الاستيراد الخارجي، وعمليات التجميع لمكونات هذه الأجهزة (الوردي والمالكي، 2002).

وتُعد المملكة العربية السعودية من أوائل الدول التي أدركت أهمية المعلومات في دعم المشروعات في مختلف القطاعات، وسارعت إلى إنشاء العديد من مرافق المعلومات التي قامت بدورها في التعامل مع المعلومات من حيث جمعها وتنظيمها وإتاحتها للأفراد والمؤسسات بغرض الإسهام في تنفيذ برامج التنمية المعلوماتية (الخليفي، 2002). ووجدت المكتبات بمختلف أنواعها، ومراكز المعلومات، ومراكز الإحصاء والتوثيق والأرشيف والبحث العلمي والترجمة. وبدأ الاهتمام بصناعة المعلومات يظهر جلياً عندما بدأت مؤسسات المعلومات تهتم بتقديم الخدمات التي تستند على الحاسب في إعدادها وتجهيزها، ومن ثم بدأ القطاع الخاص يسهم في دعم هذا النوع من الصناعات الثقافية، مثل شركة النظم العربية المتطورة، التي عملت على تطوير خدمات المكتبات والمعلومات السعودية.

وتعود بداية الأتمتة في مكتبات المملكة العربية السعودية إلى نهاية السبعينيات من القرن العشرين، حيث كانت البداية مع خدمات الاسترجاع على الخط المباشر، واستطاعت مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في عام 1984 من إنتاج وتوزيع مجموعة متنوعة من قواعد المعلومات ذات الصلة بالمملكة، مما أضاف بعداً جديداً إلى صناعة المعلومات الوطنية في المملكة العربية السعودية (السريحي وشاهين، 1997).

وقد كلفت مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية فريق عمل من الباحثين والمتخصصين لدراسة صناعة المعلومات العلمية والتقنية في المملكة، وقام هذا الفريق بوضع خطوات إجرائية، تتمثل في دراسة السمات الأساسية المتمثلة في البنى التحتية، والتشريعات، والقوى العاملة، والتمويل، وخدمات المعلومات، والتعريب والترجمة، والتعاون، والإبداع، والابتكار، وصناعة المعلومات (الغندور ومتولي، 2001).

ولقد سارعت الكويت إلى الدخول في مجتمع المعلومات، ووضع إستراتيجية وطنية لتقنية المعلومات بالشكل الذي يضمن حرية تداول المعلومات في إطار تشريعات محددة، وتأهيل الكوادر البشرية، ونشر الوعي ألمعلوماتي، والتعاون مع القطاع الخاص، وتطبيق مفهوم مجتمع المعلومات الذي يتيح للمجتمع المشاركة الحقيقية في حضارة القرن الحادي والعشرين التي تعتمد على الوسائل الرقمية الإلكترونية، وإقرار سياسة وطنية للمعلومات . وقد بادر معهد الكويت للأبحاث العلمية إلى ترجمة هذه السياسة إلى واقع ملموس، حيث طالب بتوفير إطار تشريعي لتطوير وتنمية نظم المعلومات، ودعا جميع الجهات المعنية إلى المشاركة في وضع هذه السياسة. وفي عام 1992م أعد المعهد المشار إليه تقريراً يتضمن الخطوط العريضة لسياسة المعلومات، كما قام بعقد العديد من المؤتمرات وورش العمل حول المعلومات (مدينة الملك عبدالعزيز، 2002).

كما اتجهت الكويت نحو تبني عدد من المشروعات التقنية التي تسهم في تطوير المجتمع في مختلف المجالات، ومن أهمها مشروع الحكومة الإلكترونية، ومشروع التنمية وإصلاح المسار الاقتصادي، ومشروع إنشاء المدينة العلمية، ومشروع شبكة الكويت للمعلومات. علاوة على أن الكويت استضافت المركز الإقليمي لتطوير البرمجيات التعليمية، وتم تخصيص موازنة سنوية له، وتجهيز مقر للمركز في أحد مباني معهد الكويت للأبحاث العلمية، وهذا المركز يختص بإنتاج وتطوير نظم وبرامج المعلومات بغية الوصول إلى مراحل متقدمة في تنمية دور المنطقة العربية في صناعة تلك البرامج ، وتطوير سوق الكمبيوتر، وتعجيل نقل التقنية، وتطوير القدرات التقنية في المنطقة (مدينة الملك عبدالعزيز، 2002).

وهناك العديد من الملامح البارزة حول تقنيات المعلومات والاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث أطلقت العديد من المبادرات الرائدة في القطاعين الحكومي والخاص، ولذا لم تحز فقط قصب السبق في المنطقة العربية في التحول نحو المجتمع المعلوماتي بل إنها تضع نفسها كواجهة

أو بوابة إقليمية مع الاقتصاد العالمي. ومن نماذج تلك المبادرات مركز أبو ظبي للابتكار والتجديد، ومدينة دبي للإنترنت، وغيرها من المشروعات الأخرى التي تهدف إلى إنشاء البنية الأساسية التحتية، ونمو الاقتصاد المبني على المعرفة. ويعد مشروع مدينة دبي للإنترنت جزءاً مكملاً لمنظومة مجتمع الاقتصاد المعلوماتي، وذلك بهدف إيجاد مركز مناسب لمختلف النشاطات والشركات المرتبطة بصناعة الاقتصاد الجديد القائم على تقنية المعلومات والاتصالات، ووسائط الإعلام المتعددة. ويساند هذا المشروع مشروعات أخرى مكملة له مثل الحكومة الإلكترونية، وسوق دبي للإلكترونيات، ومدينة دبي للإعلام، وواحة دبي للمشاريع، ومدينة محمد بن راشد للتقنية (مدينة الملك عبد العزيز، 2002).

تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشأتها

يقصد بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تلك التطورات التكنولوجية في مجال الاتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين، والتي اتسمت بالسرعة والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة، إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد، أو بين المجتمعات، وتشمل ثورة المعلومات، وثورة وسائل الاتصال، وثورة الحسابات الإلكترونية التي امتزجت بوسائل الاتصال. وتعرضت التكنولوجيات إلى تسميات عديدة بحيث وصفت في أول ظهور لها على أنها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال (NTIC)، ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، وظهرت في التسعينات من نفس القرن بعض الأدبيات استخدم مؤلفوها التسمية المختصرة (عميرة، 2006).

وبناءً على ما سبق، فإن ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات، ولا يمكن الفصل بينهما، فقد جمع بينهما النظام الرقمي، الذي تطورت إليه نظم الاتصال، فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات (العباس، 2000).

أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لقد أسهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية المجتمعات، ومن بين التطورات التي حدثت تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما بلغته من أهمية سواءً من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف، وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، وجعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الخصائص التي تمتاز بها، بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواءً بالنسبة لعدد الأفراد المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات (علي وحجازي، 2005).

وتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الجوانب الآتية (مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات، 2003):

- توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة. ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالاً. فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشكلات المتعلقة بالأفراد والمؤسسات.
- تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الاقتصادية، وذلك من خلال الثورة الرقمية التي أدت إلى نشوء أشكال جديدة من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة، على عكس الثورة الصناعية، وبالتالي فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من شأنها

الانتشار بشكل سريع والتأثير في حيوية مختلف المجالات. وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمح للأفراد بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان في نفس اللحظة تقريباً.

- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف، ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاءً لجميع سكانه. إذا ما كان جميع الأفراد لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.
- تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأفراد من تقديم آرائهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم، أو مكان سكنهم، وبالتالي فإنها تساعد على التسوية في صنع القرار على المستويين المحلي والدولي. وبوسعها تمكين الأفراد، والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق. ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.

واستناداً إلى ما سبق يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً هاماً في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لها من خصائص متميزة وكفاءة أكثر من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واسعة الانتشار تتخطى الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات، والبرامج التثقيفية والتعليمية لجميع مختلف شرائح البشر، والمتاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة، فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواءً للأفراد أو المؤسسات بمختلف أنواعها، أو للحكومات، كما أنها تلعب دوراً هاماً في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها، كبرامج التدريب والتعليم.

تطور المكتبات الجامعية

إن تنوع الثقافات وازدياد المعرفة وتراكمها، وسعي أهل المعرفة للحصول عليها، كانت سبباً في ظهور المكتبات، واعتبرت المكتبات مصدراً من مصادر التعلم عبر تاريخ البشرية، كونها تشتمل على جميع جوانب حياتها الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والتاريخية، مما كان له أكبر الأثر في تنوع المراكز العلمية، ودور الكتب والمكتبات، ولم يقتصر تنوع المكتبات على ما هو معروف اليوم، وإنما استجد هناك أنواع أخرى أتخذت أشكالاً متعددة لنقل العلم والمعرفة (الهوش، 2002).

وفي القرن الحادي والعشرين حدثت طفرة في مجال الاكتشافات والاختراعات الالكترونية، حيث ظهرت مستجدات في مجال المكتبات مسايرة للتطورات التكنولوجية الحديثة، وبالتالي بروز ما يسمى بالمكتبات الرقمية والمكتبات الإلكترونية بوسائلها المستحدثة، والتي أطاحت بالمفهوم التقليدي للمكتبة على صعيد طريقة الحصول على المعلومات، والكفايات المهنية للعاملين في المكتبات بناءاً على توفر تقنيات التعليم الإلكترونية (المسند، 2005).

ويشير الحبيب (2000) إلى أن المكتبة مهما كان الاسم الذي يطلق عليها يجب أن تحتل دوراً مركزياً في المصادر التعليمية للمؤسسات التربوية، ويجب أن يتوفر موظفوها لتوجيه المستخدمين إلى تقنياتها، بالإضافة إلى ذلك استغلالهم كمردشين بعد تأهيلهم من خلال الخبراء والدورات التدريبية، كما أن المعلومات غير المطبوعة، أو الرسوم التوضيحية، ومكونات البرامج التعليمية يجب أن تدعم كجزء من مصادر تعليمية – معلوماتية موحدة تتم فهرستها وتخزينها بطرق تسهل استرجاعها المناسب عند احتياج الطلاب، وأعضاء الهيئة التدريسية لها.

لقد أشارت الغامدي (2004) إلى أن المكتبات لم تتوان عن الأخذ بأساليب التقنية الحديثة واستخدامها لخدمة العملية التعليمية، وهو نفس الهدف الذي تسعى إليه مراكز مصادر التعلم، فالمراكز تُعد نقلة نوعية للمكتبات، حيث تعتمد على مصادر معلومات غير تقليدية تتميز بالتفاعلية،

والتنوع والثراء في ظل الاعتماد على الانترنت، كما تسعى إلى تقديم المعلومات بطريقة مثيرة ومشوقة تعتمد على الصوت والصورة.

ويذكر الوردي والمالكي (2002) أن المكتبة تعنى بجمع مصادر المعلومات، وتعمل على تقديمها للمعلم والمتعلم بالشكل الذي يلبي احتياجاتهم التعليمية والثقافية، وأن تغير جزء من الأهداف التي تسعى لتحقيقها لا يعني إلغاء مفهوم المكتبة، ولكن يعني تطويره بما يواكب متطلبات العملية التربوية، أي أن الرغبة في تحقيق هدفها بطريقة مختلفة لا يعني أنها كانت تؤدي دورها ورسالتها بشكل خاطئ.

ويرى السالم (2007) أن الاتجاه نحو تغيير اسم المكتبة إلى مراكز مصادر التعلم، يهدف إلى مواكبة التطور الحاصل، فالكتاب هو الكتاب سواءً كان مطبوعاً، أو مسموعاً، أو إلكترونياً، والمكتبة هي المكتبة أياً كان الشكل المادي للأوعية التي تتعامل معها، كما أن المستفيد من المكتبة لن يتغير بتغير الأشكال المادية للأوعية لأنه لا يهتم في المقام الأول إلا بالمحتوى، وطريقة الحصول على هذا المحتوى بما يحقق احتياجاته.

ويؤكد زهيري (2006) على أن المسميات المتعددة للمكتبة لم تستطع أن تمحو مصطلح "المكتبة" التي بقيت رمزاً لتطور الحضارة الإنسانية على مر العصور، وهذا يتطلب عدم الانسياق وراء المسميات الشكلية، بل أن يكون الاهتمام بالدرجة الأولى بالناحية الموضوعية لتحقيق أهداف المكتبة الشاملة بدلاً من أن تتشتت الجهود وتتعدد الاختصاصات والخدمات بين إدارات المكتبات، وإدارات الوسائل السمعية والبصرية.

الخدمات المعلوماتية في مكتبات الجامعات

تهدف المكتبات سواءً كانت عامة، أو جامعية، أو وطنية، أو متخصصة إلى خدمة المجتمع الذي تقع فيه عن طريق الخدمات المعلوماتية التي تقدمها له من خلال الوسائل المتاحة للوصول إلى المستفيدين مهما اختلفت الأهداف وراء الحصول على هذه المعلومات، فمنذ بداية ظهور المكتبات وحتى عصر الإنترنت لم تتوقف المكتبات عن تقديم خدماتها المجانية (عبد الهادي، 2000).

لقد استخدمت المكتبات الأدوات التقنية في زمن الثورة الصناعية لخدمة المستفيدين، وفي عصر الإنترنت ظهرت المكتبات الافتراضية والرقمية، وبدأت كثير من المكتبات بالتحول إلى مكتبات إلكترونية. أملاً في تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين؛ وسعت إلى عمل مواقع على الإنترنت، والتي من خلالها تبث العديد من أشكال الخدمات المعلوماتية الإلكترونية، وتعرض نماذج من أوعية المعلومات المختلفة كالأدلة والخرائط و فهارسها الببليوجرافية، والمواد السمع بصرية، والموسوعات، وكذلك المواقع المختارة على الويب في مواضيع محددة؛ وحديثاً ظهر ما يطلق عليه الحوار الإلكتروني مع العاملين في قسم الخدمات المرجعية في المكتبة (المحيرق، 2002).

واقع المكتبات كمصادر تعلم في الجامعات السعودية

تقوم وزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية بدور حيوي وريادي في تفعيل دور المكتبات، فقد تبنت مشروع مراكز مصادر التعلم بعد تشكيل لجنة لدراسة واقع المكتبات، والوسائل التعليمية، وصدرت موافقة وزير التربية والتعليم على تقرير اللجنة بوضع تصور لتطوير المكتبات، والذي تضمن البدء بتنفيذ هذا المشروع. وفي عام 1997 ضمت إدارة المكتبات للإدارة العامة لتقنيات التعليم وتغير اسمها إلى إدارة مصادر التعلم كخطوة لتطوير المكتبات، وفي 1998/3/26 واستناداً لخطاب وزير المعارف في 1998/3/23 أعدت الإدارة العامة لتقنيات التعليم تصوراً لتنفيذ مشروع مراكز مصادر التعلم في التعليم العام. وإدراكاً لأهمية هذا المشروع فقد عملت وزارة التربية والتعليم

على الدمج للسير في إطار ثورة معلوماتية عالمية. وتطمح الوزارة من خلال مراكز مصادر التعلم إلى توظيف تقنية المعلومات والاتصالات والتقنيات السمعية والبصرية مصدراً للتعلم، ووسيلة لتحقيق الأهداف التربوية، وتمكن المتعلم من تجاوز حدود الكتاب إلى فضاء أرحب من مصادر المعرفة لتتوافق مع ميوله وقدراته (الحبيب، 2000).

أما بالنسبة للمرحلة التحضيرية للمشروع، فقد شملت استحداث (200) مركز لمصادر التعلم، وقد رصدت الوزارة لدعم هذه المرحلة مبلغ أربعة ملايين ريال، وفق معادلة تكفل وجود مراكز مصادر تعلم في كل الإدارات التعليمية وعددها اثنتان وأربعون إدارة (العويشق والمزم، 2005).

الخدمات المعلوماتية في الجامعات السعودية

تقدم مكتبة جامعة الملك عبد العزيز خدمة الإعارة الخارجية والاطلاع الداخلي والخدمات الأخرى مثل الإرشاد والتوجيه والتصوير، والاستخلاص والتكشيف والخدمات الببليوجرافية وخدمات الدوريات، وخدمات البث الانتقائي، والإحاطة الجارية، والإعارة بين المكتبات، وخدمة توفير الكتب الخاصة لأعضاء هيئة التدريس من الناشرين من خارج المملكة، بالإضافة إلى الخدمة المرجعية التي تقوم بالإجابة على الأسئلة المباشرة والإجابة على الأسئلة الواردة عن طريق الهاتف والبريد، وتعليم استخدام المراجع وإعداد قوائم ببليوجرافية لهيئات مختلفة، وخدمة الفهارس التي تستخدم نظام الفهرس الآلي (الخليفي، 2002).

كما تقدم المكتبة خدمة الأرشيف الإلكتروني لتحويل المخطوطات اليدوية، وأبحاث أعضاء هيئة التدريس بالجامعة إلى نظام آلي، وذلك حفاظاً على المخطوطات والأبحاث من التلف والعبث بها، ويوجد قسم بالدوريات يضم مجموعة من الدوريات العربية والأجنبية العام منها والمتخصص في كل مجال من مجالات المعرف، بالإضافة إلى خدمة نظام إبصار للفئات التي حرمت من نعمة البصر كلياً أو جزئياً، وهو عبارة عن برنامج مرتبط بالحاسب الآلي يمكّن الكفيف وضعيف البصر

من سماع كل ما هو مكتوب على شاشة الحاسب ومن ثم تحويله إلي وسائط مكتوبة بطريقة برايل فهو يقوم بتحويل كل ما يظهر على الشاشة إلى صوت يسمعه المستخدم، ويتيح هذا البرنامج ميزة إرسال واستقبال رسائل البريد الإلكتروني عن طريق برنامج (Microsoft Outlook)، أما مكتبات جامعة الملك سعود فتتكون مكتبات جامعة الملك سعود من مكتبة الأمير سلمان المركزية وسبع مكتبات فرعية، وتقدم مكتبات الجامعة خدماتها إلى منسوبي الجامعة من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين، وإلى غيرهم من الباحثين سواءً المواطنين، أو المقيمين، كما تقوم المكتبة بخدمة المجتمع حيث تفتح المكتبة أبوابها لتقديم الخدمات المكتبية لجميع فئات المجتمع وتيسير سبل الإفادة من مقتنياتها المتعددة الأشكال والشاملة لجميع موضوعات المعرفة البشرية، ويسمح لغير منسوبي الجامعة بالتمتع بجميع الخدمات التي تقدمها (العويش وإبراهيم، 2005).

وتقدم مكتبات الجامعة خدمات الإرشاد والإعارة والتصوير الداخلي والخارجي وتوفير أدوات البحث الببليوجرافي من الأدلة والفهارس والببليوجرافيات، واستعمال الأساليب المعيارية في عرض وحفظ أوعية المعلومات لتيسير الاستفادة منها من خلال نظام الأرفف المفتوحة لمعظم المقتنيات. وتعتبر الفهارس البطاقية والمحوسبة (الآلية) أهم وسائل البحث في مقتنيات مكتبات الجامعة. وتنقسم الخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها إلى خدمات مباشرة ومنها: الخدمات المرجعية، والبحث الببليوجرافي في مقتنيات المكتبة مباشرة وعن طريق الهاتف، وخدمة الإرشاد والتوجيه لكل رواد المكتبة وفي جميع الأقسام والقاعات والوحدات، وكذلك المكتبات الفرعية، وخدمة الإعارة، وخدمة التصوير، وخدمة البحث الآلي، بالإضافة إلى أنها تقدم الخدمات غير المباشرة، ومنها: توزيع مطبوعات الجامعة بالبيع والإهداء والتبادل، وتنظيم معارض الكتب المحلية والدولية، المشاركة في معارض الكتب الوطنية والعربية والدولية (المحيرق، 2002).

أما الخدمات المعلوماتية بمكتبة جامعة الطائف، فتقدم خدماتها للمستفيدين من داخل الجامعة ومن خارجها، وتنقسم المكتبة إلى عدة أقسام، أهمها قسم الإعارة، وهو العصب الحيوي لخدمات المكتبة، ويختص هذا القسم بإعارة الكتب للمستفيدين كخدمة أساسية، للطلاب المنتظمون والطالبات المنتظمات، وأعضاء هيئة التدريس، منسوبوا الجامعة، ويمكن للطلاب والباحثين من خارج الجامعة الاستفادة من خدمات الإعارة بعد وضع التأمين المالي المقرر للإعارة. ويقوم قسم الفهرسة بفهرسة الكتب المحالة من قسم التزويد، وتُعنى الفهرسة بالوصف المادي والموضوعي للكتب، وترتيبها وفق نظام معين يسهل على القارئ الوصول إلى المعلومات بكل يسر وسهولة، ويوجد بالمكتبة قسم التصنيف الذي يعنى بتصنيف الكتب وبعض مصادر المعلومات الأخرى، وذلك بتنظيمها على الرفوف طبقاً لتصنيف ديوي العشري. أما قسم الدوريات فيقوم باقتناء المطبوعات الدورية على اختلاف أنواعها وتقديم خدمات المعلومات للباحثين وطلاب الدراسات العليا وغيرهم، كما يقوم باستقبال اشتراكات الدوريات الجديدة، والإشراف على تدقيق بياناتها وتلافي المكرر فيها والتعقيب على النواقص (العويش وإبراهيم، 2005).

كما يقوم قسم المراجع بتقديم جميع الخدمات المرجعية للباحثين وتعليمهم كيفية استخدام المراجع والبحث عن المعلومات، بالإضافة إلى وجود قسم التزويد الذي يشرف على عمليات اختيار الكتب وتوفير مصادر المعلومات المختلفة والمناسبة للمكتبة عبر الطرق المختلفة كالشراء المباشر والإهداء والتبادل وذلك بعد اختيارها بدقة بناء على سياسة اختيارات معينة ضمن ميزانية محددة بغرض تنمية مجموعات المكتبة (السريحي، 1997).

أما الخدمات المعلوماتية بمكتبة كلية الأمير سلطان الأهلية، فقد شهدت تقدماً هائلاً، حيث تم تزويد مكتبة كلية الأمير سلطان الأهلية بأحدث وسائل تقنيات المعلومات من الحاسب الآلي، لكي تتوافق نوعية الخدمات المطلوبة مع رغبات وتطلعات المستفيدين من الرواد. وتبعاً لذلك تم توفير

خدمات الإنترنت بالمكتبة كأحدث التطورات في عالم البحث عن المعلومات. وحرصت المكتبة منذ إنشائها على أن تتبنى المعايير الدولية المتبعة لتواكب مثل هذه العمليات التقنية. وقد اختيرت كوادر المكتبة من الكفاءات المتمرسة ذات التأهيل العلمي المناسب والمتناغم مع هذه التطلعات والأهداف. وتوفر المكتبة مجموعة لا بأس بها من الكتب باللغتين العربية والإنجليزية. ولما كانت مكتبة الكلية مكتبة متخصصة، وليست عامة، فإن موضوعات الكتب المتوفرة تقتصر على برامج التعليم التي تقوم الكلية بتدريسها، وهي: علوم الحاسب الآلي، الاقتصاد، التسويق، المحاسبة المالية، وغيرها (الخليفي، 2002).

وتنحصر خدمات الدوريات، في نفس الموضوعات التعليمية، كما أن استعارة الكتب حق لكل الفئات المنتسبة إلى الكلية، وتختلف نوعية الاستعارة المقدمة ومدتها وفقًا لهذه الفئات من طلاب وأساتذة أكاديميين وعاملين. ومن خدمات المكتبة خدمة التزويد بحيث توفر المكتبة مقتنياتها عن طريق الموردين المحليين وأيضاً مباشرة من الناشرين الخارجيين، وترحب المكتبة بالاتصالات من جانب الناشرين العالمين والموردين فيما يختص بالكتب والمجلات، ومن أهم وأحدث الخدمات المتوفرة بالمكتبة خدمة الإنترنت، ويسمح للطلاب بحرية استخدام الإنترنت للإغراض العلمية. ويمكنهم الاستعانة بالمختصين في المكتبة لأي استفسارات تنشأ لديهم. كذلك يمكن الإجابة على الأسئلة بالهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني. أما الخدمات المعلوماتية بمكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية فهي تقدم خدماتها للمستفيدين، بحيث تقوم بالرد على استفسارات زوار المكتبة من الطلاب والباحثين عن طريق الهاتف، أو عند الزيارة المباشرة. وطباعة المستخرجات من الفهارس الآلية من قاعدة المكتبة، وتعريف المستفيدين على الطريقة المثلى للبحث في الفهارس الآلية ، والمساعدة في استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية العربية والأجنبية وكيفية البحث والاسترجاع والطباعة منها، والإشراف على خدمة البحث بالإنترنت (عليان والنجداوي، 2001).

وكذلك تقوم بتقديم خدمة الإعارة للمستفيدين كخدمة أساسية من خدمات المكتبة وفق القواعد والأنظمة، وفيها مركز لبيع مطبوعات الجامعة بأسعار مخفضة بهدف تشجيع منسوبيها على اقتناء مطبوعات الجامعة والاستفادة منها وتحقيق أهداف الجامعة من وراء نشر هذه الكتب حيث يمكن الإطلاع على العناوين المتوفرة وشراء المفضل منها بشكل مباشر بأسعار مخفضة. كذلك يوجد فيها قسم للدوريات يتولى تزويد المكتبة بالدوريات المتخصصة في عدد من العلوم ودوريات المستخلصات والصحف والمجلات الثقافية باللغات العربية والإنجليزية و الفرنسية، ويوجد قسم آخر للمواد السمعية والمرئية يتيح القسم الحصول على المواد الغير المطبوعة للاستفادة من وسائل الإيضاح التي تقدمها تلك المواد، ويوجد قسم المخطوطات يضم المخطوطات و نوادر المطبوعات التي تشكل مجموعة قيمة ليس لها نظير في المكتبات العربية أو غير العربية، وكذلك قسم المعارض يقوم بتنظيم معارض الكتب التابعة للجامعة والإشراف عليها داخل المملكة وخارجها يُوفر الفهرس الآلي للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لكافة الطلاب والباحثين طريقة وصول سهلة لجميع أوعية المعلومات والمقتنيات الخاصة بقاعدة المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية التابعة لها (صوفي، 1999).

وتحرص الخدمات المعلوماتية بمكتبة جامعة الملك فيصل على مواكبة التطورات التقنية إضافة إلى تأمينها للكتب والدوريات فهي تشترك في مجموعة كبيرة من قواعد المعلومات التي تضم المئات من المجلات والكتب عن طريق شبكة الإنترنت وذلك لتسهيل عملية البحث للباحثين وطلاب الجامعة كما تساهم في خدمة المجتمع المحلي في هذا الجانب وكذلك تشارك العمادة في الفعاليات المحلية والدولية المتعلقة بمعارض الكتاب والمعلومات. وتتبع المكتبة أحدث الأساليب العلمية في أنشطتها المختلفة ومن ذلك اعتماد محركات البحث الآلي للوصول للأوعية المعرفية المختلفة حيث تصنف الأوعية المعرفية وفقا لنظام مكتبة الكونجرس الأمريكي والذي يعتمد على الحروف والأرقام.

وتقدم خدمات الإعارة إلى الهيئة التدريسية والطلاب وموظفي الجامعة بالإضافة إلى المشتركين من خارج الجامعة، كما يتم تقديم خدمة الانترنت في المكتبة لجميع المستفيدين لاستخدامها في المجالات العلمية والأكاديمية وتعطى أفضلية الاستخدام لأعضاء هيئة التدريس والطلبة، كذلك تقدم الخدمات المرجعية للمستفيدين من قبل أمناء المكتبة وتشمل هذه المساعدة كيفية استخدام فهارس المكتبة، وعلى شبكة الانترنت، وكذلك كيفية استخدام الكتب المرجعية المختلفة بالإضافة إلى كافة الاستفسارات المتعلقة بالخدمة المكتبية ، كما وفرت المكتبة لمنسوبي الجامعة مجموعة كبيرة من الأوعية المعرفية الإلكترونية وبأشكال وهيئات وصيغ مختلفة بهدف دفع العملية التعليمية بكل ما هو متطور ومناسب (حيضر، 2002).

أما الخدمات المعلوماتية بمكتبة جامعة أم القرى، فإنها تقوم بتقديم خدمات بحثية، وتوفير واقتناء البرامج والأدوات والمواد المكملة للعملية التعليمية.ومن أهم الخدمات التي تقدمها مكتبة جامعة أم القرى خدمة الإعارة التي تتم آليا باستخدام النظام الآلي (Horizon)، وتقدم المكتبة الخدمة للمستفيدين من داخل الجامعة وخارجها للحصول على ما يحتاجونه من مواد مكتبية ، وتقدم المكتبة خدمة التصوير من جميع مقتنيات المكتبة ويسمح للمستعير بتصوير أي عدد من الصفحات من الكتب المنشورة. وكذلك خدمة إرشاد وتوجيه المستفيدين والباحثين لكيفية استخدام الفهرس واستخدام المراجع بمختلف أنواعها والشبكة العنكبوتية والإجابة على كافة الاستفسارات المتعلقة بالخدمة المرجعية (بدر، 2001).

وتقدم المكتبة خدمة البحث الآلي عن طريق توفير أجهزة آلية للبحث موزعة في أرجاء المكتبة، وهناك خدمة التسديد الذاتي الآلي بحيث توفر المكتبة أجهزة للتسديد الذاتي الآلي للكتب المعارة من قبل المستعير، بالإضافة إلى وجود فهرس المكتبة المركزية وهو عربي و انجليزي وهذا يخرج البيانات الببلوجرافية لكتب ممكن إرسالها عبر الايميل أو حفظها، وهناك خدمة طلب شراء

كتاب حيث توفر المكتبة نموذج لطلب شراء كتاب غير متواجد في المكتبة الجامعية يقوم موظفي المكتبة الجامعية باستلام النموذج والتأكد من عدم وجود الكتاب ويتم تأمينه في أسرع وقت ممكن في حال مناسبتها للمكتبة وتوفر المكتبة نموذج طلب مقالة علمية لتأمين مقالة علمية كاملة النص مدفوعة التكاليف من قبل العمادة عن المكتبة البريطانية تصل إلى الباحثة عبر البريد الالكتروني. وكذلك توجد خدمة قواعد المعلومات حيث توفر المكتبة فواعد المعلومات باللغة العربية أو الأجنبية، وهي مفتوحة لأعضاء هيئة التدريس في مختلف المجالات، ويوجد بها مقالات ونصوص كاملة ومستخلصات ويقوم موظفي المكتبة المتخصصين في قواعد المعلومات بتقديم كل المساعدة من شرح ودعم تقني وفني، وتوفر المكتبة خدمة التواصل لكل ما هو جديد عبر البريد الإلكتروني من خلال اشتراك منسوبي الجامعة في القائمة البريدية. ومن أهم ما يميز مكتبة جامعة أم القرى وجود قاعدة (الجامع نت)، وهي القاعدة الوحيدة باللغة العربية (المسند، 2005).

ثانياً: الدراسات السابقة

يتضمن هذا الجزء عرض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، التي استطاعت الباحثة التوصل إليها، وقد تم تناولها وفقاً لتسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث، وهي على النحو الآتي:

أجرى واتكينز (Watkenz, 1992) دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية هدفت إلى الكشف عن أهداف استخدام الإنترنت في إدارة المكتبات، وتقديم الخدمات المكتبية للطلبة، ومدى استخدام الإنترنت في تقديم الخدمات المكتبية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الاستبانة لجمع البيانات. تكونت عينة الدراسة من (189) طالباً وطالبةً، و(43) من موظفي المكتبات. أظهرت نتائج الدراسة أن أهداف استخدام الإنترنت تتمثل في استخدام الفهرسة، وتخزين المعلومات، وتقديم الخدمات

للطلبة، وبينت النتائج أن استخدام موظفي المكتبة للإنترنت في تقديم الخدمات المكتبية، جاء بدرجة متوسطة.

وقام لاندر وتلمان (Lander & Wetlman, 1992) بدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية هدفت إلى معرفة استخدام موظفي المكتبات الإنترنت. ومدى استخدامه لإدارة المكتبة. ولتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات استخدمت الاستبانة. تكونت عينة الدراسة من (239) طالباً وطالبةً، و(62) من موظفي المكتبات. أظهرت نتائج الدراسة أن (93%) من موظفي المكتبات يستخدمون الإنترنت لأغراض الاتصال والبريد الإلكتروني، و(61%) لأغراض المؤتمرات الإلكترونية، بينما(39%) يستخدموا الإنترنت لإغراض البحث عن قواعد المعلومات، و(37%) لأغراض تحويل الملفات، وتبادل المعلومات، أما لأغراض البحث والنشر، فقد كانت النسبة (22%)، وأشارت النتائج إلى أن استخدام الوظفين للإنترنت في إدارة المكتبة وتقديم الخدمات المكتبية، جاء بدرجة متوسطة.

وقام بدوي (1996) بدراسة في مصر هدفت إلى الكشف عن واقع خدمات المكتبات، ومدى توظيف تكنولوجيا التعليم في تطوير مصادر التعلم. كما تناولت الدراسة المؤثرات البيئية والاجتماعية التي تؤثر على المكتبات وكيفية توظيفها لتطوير مصادر التعلم، وعلاقة المكتبة بكل من مصادر التعلم وتكنولوجيا التعليم. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، والاستبانة أداة لجمع البيانات. تكونت عينة الدراسة من (275) معلماً، و(32) مشرفاً على المكتبات، أظهرت نتائج الدراسة عدم ارتباط مصادر التعلم بالمكتبات، كما أوضحت النتائج عدم وجود ارتباط بين المنهج التعليمي المقرر بمصادر التعلم الموجودة في المكتبات. وبينت النتائج أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تطوير المكتبات ومصادر التعلم كان بدرجة متوسطة، وأشارت النتائج إلى أن الخدمات التي تقدم في المكتبات كانت بدرجة متوسطة.

كما قامت جانيس (Janis, 1997) بدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية هدفت إلى توضيح موقع المكتبات في عصر المعلومات باعتبار أن المعلومات هي أساس العمل المكتبي، وأنها تحتل موقعاً مهماً في العصر الحالي والمستقبلي. تكونت عينة الدراسة من (63) مكتبة في كليات المجتمع. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج المسحي وتحليل المحتوى. أظهرت النتائج أن المكتبات تقدم العديد من الخدمات، وتشمل التخطيط بنسبة (39%)، والعلاقات العامة قدرت بأنها مهمة بنسبة (33%)، والتقييم قدر بأنه مهم جداً بنسبة (47%)، والتفويض قدر بأنه مهم جداً بنسبة (82%)، كما بينت نتائج الدراسة أن أهداف المكتبات تم تحقيقها بدرجة متوسطة، على الرغم من أن مخصصات الميزانية الممنوحة في أغلب الحالات لم تطابق معايير الجمعية الأمريكية للمكتبات، وبينت النتائج أن خدمات موظفي المكتبة التي يقدمونها للطلبة لم ترقى للمستوى المطلوب من حيث التوجيه والإشراف، واستخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المكتبية، وجاء بدرجة متوسطة.

كما قام الجمل (1998) بدراسة في مصر هدفت إلى وضع تصور مقترح لنظام معلومات متكامل لتوظيف مصادر التعلم بالمكتبات، استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وذلك من خلال استطلاعات للرأي، والمقابلة الشخصية، وبطاقة حصر، كأدوات لجمع البيانات. تكونت عينة الدراسة من (103) معلماً، و(26) موظف مكتبة، و (22) أخصائي تكنولوجيا تعليم وفني وسائل تعليمية. أظهرت نتائج الدراسة أن عملية تدريب العاملين والمستفيدين تتم بطريقة غير منظمة، ولا تتم وفق خطة واضحة ومحددة ومتكاملة. وهناك قصور في إنتاج مصادر التعلم داخل المكتبات، ولا توجد سياسة مكتوبة وواضحة لتزويد المكتبات بمصادر التعلم. مع وجود ضعف في الميزانية المخصصة لهذه المكتبات. ويواجه المستفيدون العديد من الصعوبات التي تحول دون استفادتهم من خدمات المعلومات، والمتمثلة بضيق الوقت، وزيادة حجم المناهج الدراسية، وزيادة عدد الطلاب في

المكتبات، وعدم معرفة العاملين والمستفيدين باستخدام التقنيات، والتعامل مع البرامج الخاصة بالحصول على المعلومات واسترجاعها.

وأجرت فايز (1999) دراسة في المملكة العربية السعودية هدفت إلى التعرف على وضع المكتبات في الكليات المتوسطة للبنات بإمارة منطقة مكة المكرمة من حيث أهدافها وتنظيمها والأنشطة التي تقدمها، كما هدفت إلى الكشف عن أداء موظفي المكتبات في تقديم الخدمات المكتبية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام استبانة لجمع البيانات. تكونت عينة الدراسة من (90) عضو هيئة تدريس، و(210) طالبةً. أظهرت نتائج الدراسة عدم جود أهداف مكتوبة ومدروسة تحدد وظائف موظفي المكتبة، كما بينت النتائج عدم وجود ميزانية مستقلة لهذه المكتبات. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن جميع المسؤولات عن المكتبات غير حاصلات على مؤهل علمي في مجال المكتبات والمعلومات.

وأجرت إليزابيث (Elizabeth, 1999) دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية هدفت إلى الكشف عن إدراك أمناء المكتبات لدورهم في تطوير تعليم مهارات البحث عن المعلومات للطلاب عن طريق استخدام التقنيات المختلفة وامتلاكهم لكفايات هذه المهارات. ولتحقيق أهداف الدراسة تم حصر (128) أمين مكتبة في (18) دولة يمثلون (131) مكتبة تخدم أكثر من (113.26) طالباً وطالبة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة لوصف التقنيات التي يستخدمونها لتطوير مهارات الوعي بالمعلومات وإدراكهم لوظائفهم في تطوير المتعلمين، والتدريب الذي تلقوه ومكنهم للبحث عن المعلومات ومهارات الاستخدام. أظهرت نتائج الدراسة أن أمناء المكتبات يربطون تعلم مهارات التعليم باهتمامات الطلاب، والعمل، ووضع البحث عن المعلومات داخل سياق عمل المقرر التعليمي للطلاب، وتشجيعهم للمشاركة بالأفكار والمهارات مع بعضهم البعض عند بناء استراتيجيات بحوثهم. كما أشارت نتائج الدراسة أن تطوير قدرات الطلبة

في البحث عن المعلومات هو هدف أمناء المكتبات في جميع أنحاء العالم، وبينت النتائج أن امتلاك العاملين للكفايات والمهارات في استخدام التقنيات، جاء بدرجة متوسطة.

أما دراسة الدوسري (2001) التي أجريت في البحرين فقد هدفت إلى قياس مدى فاعلية أداء موظفي المكتبات حسب متطلبات مهنتهم المرسومة في الوصف الوظيفي، والكفايات المهنية المنبثقة عنها، كما هدفت التعرف إلى المهام والكفايات المهنية التي يحتاج موظفي المكتبات إلى التدرب عليها ليتمكنوا من أداء عملهم بفاعلية. تكونت عينة الدراسة من (753) موظف مكتبة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة لقياس فاعلية أداء موظفي المكتبة. أظهرت نتائج الدراسة أن أداء موظفي المكتبة بوجه عام جيد، وبلغ الحد الأدنى من مستوى الإتقان للمهارات. مع وجود قصور في أداء العاملين في المجالات المتصلة بإنتاج الوسائل التعليمية، وتوظيفها لتحسين طرق الحصول على المعلومات، والتدريب، والتطوير.

وأجرى الطائي (2001) دراسة في العراق هدفت إلى معرفة مدى تبني المكتبات البحثية للمفاهيم والأساليب التكنولوجية في أنشطتها المختلفة، كما هدفت إلى الكشف عن المعوقات التي تواجه تقديم خدمات المعلومات في هذه المكتبات ومراكز المعلومات من وجهة نظر المستفيدين وموظفي المكتبات. استخدم في هذه الدراسة المنهج المسحي لتحقيق أهداف الدراسة من خلال استبانة أُعدت لهذا الغرض. تكونت عينة الدراسة من (239) من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، و(27) من موظفي المكتبات. أظهرت نتائج الدراسة وجود جهل لدى معظم موظفي المكتبات بمفهوم التكنولوجيا كأدوات مهمة في الأنشطة الخدماتية المختلفة في المكتبات، ووجود حاجة للترويج لخدمات المكتبات البحثية، كما بينت النتائج وجود إدراك لدى معظم موظفي المكتبات بضرورة تدريب العاملين في مجال الخدمات المعلوماتية على استخدام التكنولوجيا في إدارة المكتبات، كما

أشارت النتائج إلى وجود معيقات تحد من استخدام أدوات التكنولوجيا في إدارة المكتبات، جاء أبرزها عدم امتلاك موظفي المكتبات لمهارات استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة في إدارة المكتبات.

أما عارف والعريني (2002) فقد أجريا دراسة تحليلية في المملكة العربية السعودية حول أهداف المكتبات الرقمية ووظائفها وخدماتها، التي يمكن أن تقدمها للطلبة. تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانة لجمع البيانات. تكونت عينة الدراسة من (72) موظفي مكتبة. أظهرت نتائج الدراسة أن مضمون وأهداف ووظائف وخدمات المكتبة الرقمية لا يختلف عن المكتبة الاعتيادية، ويكمن الاختلاف في شكل وطريقة الخدمة التي تقدمها المكتبة الرقمية عنها في المكتبات الاعتيادية، وبينت النتائج أنه يمكن الاستفادة من شبكة الإنترنت في المكتبات للبدء في مشروع مكتبة رقمية، وتقديم الخدمات المكتبية من خلالها للطلبة، وأشارت النتائج إلى أن استغلال الإنترنت في المكتبات لإنشاء مكتبة رقمية يوفر إمكانية تقديم خدمات مرجعية فعالة، وإمكانية استغلال مصادر المعلومات والمجموعات الأرشيفية والدوريات المتاحة على الإنترنت بشكل أفضل، وبكفاءة أعلى مما علية الحال في المكتبات الاعتيادية، كما يمكن استغلال مشاريع المكتبات الرقمية في تدريب الطلاب وموظفي المكتبات وأخصائيي المعلومات لتطوير الأداء في تقديم الخدمات المكتبية من خلال المكتبات الرقمية وشبكة الإنترنت.

وهدفت دراسة قامت بها متولي (2002) في مصر إلى الكشف عن استخدامات الإنترنت في إسترجاع الإنتاج الفكري الحديث للمكتبات والمعلومات، كما هدفت إلى الكشف عن التطورات الحديثة للإنترنت، وانعكاساته على العاملين في المكتبات، استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي من خلال استبانة أُعدت لهذا الغرض. تكونت عينة الدراسة من (56) من موظفي المكتبات. أظهرت نتائج الدراسة أن إفادة المكتبات من شبكة الإنترنت لا تقتصر على الخدمات المرجعية وحدها، بل يمكن الإفادة منها في تحميل الإجراءات الفنية، كالفهرسة والتصنيف على (الويب) من خلال وضع

الإجراءات الحديثة والدقيقة عن الفهرسة، بما تشمله من قواعد الفهرسة على الويب مما يسهل عملية الفهرسة إلى جانب الوصول السريع إلى هذه الإجراءات الحديثة وربطها مباشرة بمصادر المعلومات، وذلك باستخدام محركات البحث على الويب، كذلك يمكن إضافة روابط من موقع قسم الفهرسة إلى المصادر البعيدة ذات الأهمية للمفهرسين، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الويب يعد مساعداً كبيراً لموظفي المكتبات لأن الويب يتناول المعايير التي تؤثر على الفهرسة، وبينت النتائج وجود فائدة للمكتبات من استخدام استراتيجيات الويب في تنمية المقتنيات والخدمات الفنية، كما أنه يسهم في تطوير الكفايات المهنية لموظفي المكتبات.

أما دراسة دكويسكي (Dzikowski , 2003) التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية فهدفت إلى الكشف عن آراء الطلبة في أداء موظفي المكتبات حول برامج وسائط المكتبة الإلكترونية. تكونت عينة الدراسة من (197) طالباً وطالبةً. ولجمع البيانات استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من الطلبة. أظهرت النتائج أن الطلبة يميلون إلى التعامل مع موظفي المكتبة إذا ما قاموا باستخدام مهارات البحث، ومساعدتهم في الحصول على المعلومات، وبينت النتائج أن موظفي المكتبة يقدمون المساعدة للطلبة من خلال تقديم الدعم الفني إلى جانب مساعدتهم على أداء مهامهم من خلال توظيف الأجهزة المختلفة، وهذا ما يجعل موظفي المكتبات يؤدون دوراً مهنياً مهماً بمساعدة الطلبة في الحصول على المعلومات.

وأجرى القاسم ويامين (2004) دراسة في العراق هدفت إلى الكشف عن واقع استخدام الإنترنت في تقديم الخدمات المعلوماتية في المكتبات. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إجراء مقابلات مع عدد من العاملين في المكتبات، وكذلك مع عدد من المستفيدين من خدمات المكتبات. تكونت عينة الدراسة من (53) من العاملين في المكتبات، و(312) فرداً من المستفيدين من خدمات المكتبات. أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام الإنترنت في تقديم الخدمات المعلوماتية في المكتبات، جاء بدرجة

متوسطة من قبل موظفي المكتبات، وبينت النتائج أن موظفي المكتبات يستخدمون الأدوات التكنولوجية الحديثة في إدارة المكتبات، بدرجة متوسطة.

وأجرت قطر (2004) في سوريا دراسة هدفت إلى الكشف عن أثر التكنولوجيا على خدمات العاملين بالمكتبات العامة التابعة لجمعية الرعاية المتكاملة : دراسة ميدانية مسحية للعاملين في المكتبات. تكونت عينة الدراسة من (42) من موظفي المكتبات. أظهرت نتائج الدراسة ضرورة إجراء التعديلات اللازمة لتفعيل أدوات التكنولوجيا في المكتبات العامة لاستقبال روادها، والنظر في تقديم تشكيلة جديدة من الخدمات والأنشطة لمواكبة التطورات التكنولوجية في تخزين وإتاحة المعلومات، بالإضافة إلى مراعاة التوازن بين تقديم المعلومات التقليدية وغير التقليدية، كما بينت النتائج ضرورة تفعيل الإنترنت حيث أن النجاح في عملية الاتصال يؤدي إلى نجاح عملية تقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين، والنظر في إنشاء مجلس أعلى للمكتبات يهتم برسم استراتيجيات لتطوير تلك المكتبات، وتطوير مهارات العاملين فيها.

وقام الكميشي (2005) بدراسة في المملكة العربية السعودية هدفت إلى الكشف عن دور المكتبة الإلكترونية في تحديث العملية التعليمية بهدف الوصول لطرق تعليمية حديثة في توصيل المعلومات للطلبة، واستخدام الوسائل والطرق التكنولوجية الحديثة في تزويد الطلبة بالمعلومات خلال ارتيادهم للمكتبة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الاستبانة لجمع البيانات. تكونت عينة الدراسة من (236) طالباً وطالبةً. أظهرت النتائج أن دور المكتبة الإلكترونية في توصيل المعلومات للطلبة جاء بدرجة متوسطة، كما أن استخدام الوسائل والطرق التكنولوجية الحديثة من قبل العاملين في تزويد الطلبة بالمعلومات خلال زيارة المكتبة، جاء بدرجة متوسطة.

وأجرت بامفلح (2005) دراسة في المملكة العربية السعودية هدفت إلى تحديد خدمات الإرشاد والتوجيه والنشاطات التكنولوجية في المكتبات الأكاديمية (دراسة حالة) لمكتبة الملك فهد

للبترول والمعادن، حيث تناولت أنشطة المكتبات الأكاديمية في مجال تقديم الخدمات المعلوماتية، وخدمات الإرشاد والتوجيه، ولتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات استخدمت استبانة أُعدت لهذا الغرض. تكونت عينة الدراسة من (113) عضو هيئة تدريس، و(210) طالباً وطالبةً. أظهرت نتائج الدراسة أن خدمات الإرشاد والتوجيه تعد بمثابة النشاطات الترويجية التي تقوم بها المكتبة للاتصال بالمستفيدين وتعريفهم بالخدمات التي تقدمها المكتبة وجذب انتباههم لها، كما بينت النتائج أن العاملين في المكتبات يستخدمون أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الإرشادية والمعلوماتية للمستفيدين بدرجة مرتفعة، وبينت النتائج أن العاملين في المكتبات يتمتعون بكفايات مهنية بدرجة مرتفعة، وأن استخداماتهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المكتبات، كانت بدرجة مرتفعة.

كما أجرى عميرة (2006) دراسة في الجزائر هدفت إلى الكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسويق خدمات المعلومات بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية – الجزائر. وضمت الدراسة جزئيين، الأول تناول مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والكفايات التكنولوجية (التخطيط والتحليل والتنفيذ). إما الجزء الثاني التطبيقي للدراسة، فقد تناول كفايات العاملين في خدمات المعلومات في مكتبة الجامعة، استخدم في هذه الدراسة الاستبانة لجمع البيانات من العاملين عن الكفايات، والمقابلة مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة عن الخدمات المعلوماتية المقدمة للمستفيدين. تكونت عينة الدراسة من (218) عضو هيئة تدريس وموظف في المكتبة، و(316) طالباً وطالبةً. أظهرت نتائج الدراسة أهمية وفوائد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير خدمات المكتبات، خاصةً فيما يتعلق بتحديد ومعرفة رغبات المستفيدين بجميع أشكالها، وفقا للتخصص والمستوى واللغة، مع الأخذ بعين الاعتبار البيئة الداخلية والخارجية للمكتبة من أجل تطوير سياسة تسيير الأوعية والوسائل والأجهزة التي تلبي حاجات

المستفيدين. وبينت نتائج الدراسة أن العاملين يملكون الكفايات التكنولوجية لمزاولة الخدمات المعلوماتية في المكتبة، بدرجة متوسطة، وكان أهم الكفايات المعرفة في استخدام الأدوات التكنولوجية بشكل جيد.

وأجرى بومعرافي (2006) دراسة في الإمارات تناولت التكنولوجيا والخدمات المعلوماتية في المكتبات الجامعية، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن ممارسة العاملين في المكتبات للتكنولوجيا في خدمة المستفيدين، استخدم في هذه الدراسة الملاحظة لجمع البيانات من العاملين في مكتبات جامعة الشارقة. تكونت عينة الدراسة من (135) من العاملين في المكتبات الجامعية. أظهرت نتائج الدراسة أن ضعف تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمات المعلوماتية في المكتبات يعود إلى ضعف نظرة موظفي المكتبات إلى هذا المفهوم، وبينت النتائج أن أدوات تكنولوجيا المعلومات متوافرة في المكتبات، ولكن العاملين لم يركزوا على استخدام أدوات التكنولوجيا في تسويق خدماتها، كما أشارت النتائج إلى أن الكفايات المهنية لدى العاملين، كانت بدرجة متوسطة، وخاصةً في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة شؤون المكتبة.

وقام السالم (2007) بدراسة في المملكة العربية السعودية هدفت إلى الكشف عن دور العاملين في تطوير خدمات المعلومات في الجامعات السعودية، كما هدفت الدراسة إلى توضيح كفايات العاملين في المكتبات من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. استخدمت في هذه الدراسة الاستبانة لجمع البيانات. تكونت عينة الدراسة من (48) موظفاً في (5) جامعات سعودية عرضت عليهم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، اشتملت على الكفايات التكنولوجية. أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين في المكتبات يتمتعون بكفايات قليله في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بينما يتمتعون بكفايات جيدة في مجال التخطيط والإعارة بالطرق الاعتيادية، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن أساليب الحد من مشكلة تقديم الخدمات تتم من خلال الإفادة من النظريات العلمية في علوم

المكتبات، حيث أن المنتمين إلى المهنة بشكل عام قد لا تتوافر لديهم الخبرة الكافية بأساليب وطرق الخدمات الإلكترونية.

أما دراسة سمير (2008) التي أجريت في المملكة العربية السعودية فهدفت إلى الكشف عن الخدمات المعلوماتية في بيئة المكتبات (واقع وتصورات) من وجه نظر العاملين في المكتبات. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات. تكونت عينة الدراسة من (48) من موظفي المكتبات. أظهرت نتائج الدراسة أن العديد من التصورات في أذهان المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات تجعلهم يحجمون عن قبول فكرة استخدام التكنولوجيا الحديثة كالإنترنت والوسائط التكنولوجية على أنها أدوات غير قابلة للتطبيق، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمات المعلوماتية يحتاج إلى مختصين في مجال الحاسوب، كما أن الخدمات المكتبية ليست مواد استهلاكية حتى تزيد من الربح، بالإضافة إلى أن التكنولوجيا في مراكز المكتبات والمعلومات لا تتطلب محترفين في مجال الحاسوب والإنترنت، إلا أن توظيفها يتطلب بعض المهارات والتغيير في مواقف الأفراد تجاه هذه التكنولوجيا.

وقامت علي (2008) بدراسة في العراق هدفت إلى الكشف عن واقع الانترنت في الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. تم في هذه الدراسة استخدام المقابلات مع عدد من العاملين في المكتبات، البالغ عددهم (17) فرداً يعملون في أربع جامعات. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك صعوبات تواجه القائمين على الخدمات المكتبية في الجامعات، وفي مقدمتها انقطاع الإنترنت، وعدم توافر البيانات الكافية، وعدم امتلاك المهارات اللازمة لتوظيف الإنترنت، وخدمات المعلومات من قبل القائمين على خدمة الطلبة، كما أشار أفراد عينة الدراسة أهمية امتلاك العاملين في المكتبات للمهارات اللازمة لاستخدام الإنترنت، وخدمات المعلومات، وبينت النتائج أهمية استخدام الإنترنت، وخدمات المعلومات الإلكترونية في أداء عمل المكتبات في الجامعات.

وأجرت الجبار (2011) دراسة في المملكة العربية السعودية هدفت إلى الكشف عن الخدمات المعلوماتية في المكتبات الجامعية، كما هدفت إلى تحديد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو الخدمات التي يقدمها العاملين في المكتبة. وقد استهدفت الدراسة التعريف بمفهوم الخدمات المعلوماتية الحديث بكافة جوانبه المختلفة كأحد النشاطات المهمة، ومدى تطبيقها في مكتبة جامعة أم القرى. استخدم في هذه الدراسة الاستبانة لجمع البيانات. تكونت عينة الدراسة من (215) عضو هيئة تدريس، و(318) طالباً. أظهرت نتائج الدراسة أن المكتبة توفر (71%) من الخدمات، كالخدمات المرجعية والتصوير والاستنساخ والتكشيف والاستخلاص وإتاحة الفهارس، كما بينت النتائج عدم وعي القائمين على الخدمة في المكتبة بأهمية الخدمات المعلوماتية في المكتبة، وعدم وضوح مفهوم الخدمات المعلوماتية الإلكترونية. وأشار أفراد عينة الدراسة إلى أن العاملين في المكتبة لا يمتلكون مهارات البحث عن البيانات والمراجع من خلال الأدوات الإلكترونية، وأن هذه الخدمة تقدم بدرجة ضعيفة.

وأجرى لاندزمان (Landzman, 2012) دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية هدفت إلى الكسف عن مجالات استخدام أدوات وتطبيقات الإنترنت في العمليات الفنية في المكتبات وبخاصة لأغراض التزويد والفهرسة والتصنيف. كما هدفت إلى الكشف عن دور موظفي المكتبة في تقديم الخدمات الإلكترونية للطلبة، ومدى استخدامهم لها. تكونت عينة الدراسة من (198) طالباً وطالبةً، و(76) موظف مكتبة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات. أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام أدوات وتطبيقات الإنترنت في العمليات الفنية في المكتبات كان بدرجة متوسطة، وبينت النتائج أن دور موظف المكتبة في تقديم الخدمات الإلكترونية للطلبة، جاء بدرجة متوسطة، وأن استخدامهم لأدوات وتطبيقات الإنترنت كان بدرجة منخفضة.

تعقيب على الدراسات السابقة

بمطالعة الدراسات السابقة سواءً العربية منها، أم الأجنبية، يلاحظ الاهتمام الواضح بأهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في أداء المكتبات بمهامها، وخاصة في ظل التطور المعرفي، والتكنولوجي، وقد أهتمت بعض الدراسات سابقة بإبراز أهمية هذه التكنولوجيا، كما ورد في دراسة جانيس (Janis,1997)، التي أشارت إلى أهمية التكنولوجيا وأنها أساس العمل في المكتبات في ظل التطور التكنولوجي، كما جاءت دراسة متولي (2002) ضمن هذا المجال.

وهناك بعض الدراسات اهتمت بتناول دور الإنترنت بشكل خاص، وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تطوير أداء عمل المكتبات، كما جاء في دراسة واتكينز (Watkens, 1992)، لاندروتلمان (Lnder & wetlman, 1992)، التي بينت نتائجها أهمية ودور الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المكتبات.

أما البعض الآخر من الدراسات، فقد اهتم بتناول واقع خدمات المكتبات في الجامعات، ومدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، كما ورد في دراسة بدوي (1996)، الجمل (1998)، إليزابيث (Elizabeth, 1999)، حيث أشارت نتائجها إلى أن واقع خدمات المكتبات في ظل التطور التكنولوجي لم يرقى إلى المستوى المطلوب.

وبالنظر إلى مختلف الجوانب والمتغيرات التي اهتمت بتناول الدراسات السابقة، يُلحظ أنها تباينت واختلفت تبعاً لأهداف هذه الدراسات، وفيما يتعلق بالادوات التي تم استخدامها في هذه الدراسات، فقد استخدمت معظم الدراسات، الاستبانة كأداة لجمع البيانات، في حين استخدمت بعض الدراسات أسلوب المقابلة والملاحظة لجمع البيانات، أما المجتمعات التي تمت دراستها، فقد تباينت ما بين مكتبات الجامعات، والكليات، وما بين العاملين، والإداريين، والكشف عن وجهة نظرهم، وما

بين الطلبة، ووجهة نظرهم حول واقع خدمات المكتبات في الجامعات، بالإضافة إلى تناول وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حول الخدمات التي توفرها المكتبات في الجامعات.

موقع الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة

وبمقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، وخاصة ما يرتبط بموضوع الدراسة الحالية، فلم يكن هناك أي من الدراسات، سواءً العربية منها أم الاجنبية، تناولت ممارسة العاملين في المكتبات للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، بشكل مباشر، الأمر الذي يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث موضوعها، مما يعطيها موقفاً بين هذه الدراسات كما أن الدراسة الحالية تمتاز عن غيرها من الدراسات، انها جمعت في عينتها ما بين موظفي المكتبات، وأُمناء المكتبات، وأخصائيين مراكز مصادر التعلم، الأمر الذي يعطي مجالاً للحصول على البيانات من مصادر متعددة، في ضوء ندرة الدراسات التي تناولت الكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لدى العاملين في المكتبات الجامعية.

وتجد الإشارة إلى ان الباحثة أفادت من مطالعة الدراسات السابقة في تكوين إطار مفاهيمي حول متغيرات الدراسة، الأمر الذي ساعد الباحثة في إعداد الدراسة، كما أفادت الباحثة من الدراسات السابقة في مناقشة ومقارنة نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج، مما أبرز موقع الدراسة الحالية ما بين الدراسات السابقة من خلال ما توصلت إليه من نتائج.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

تضمن هذا الفصل عرضاً للطريقة والإجراءات التي تم إتباعها في تنفيذ خطوات الدراسة، كما أشتمل على وصف لمجتمع الدراسة وعينتها، بالإضافة إلى طريقة إعداد أداة الدراسة واستخراج مؤشرات صدقها وثباتها، وكذلك المعالجات الإحصائية التي تم استخدامها لإستخلاص النتائج.

منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، كونه الأنسب لهذا النوع من الدراسات، وذلك من خلال استبانة وزعت على أفراد عينة الدراسة، وتم رصد استجابات أفراد العينة، وتحليلها إحصائياً، والخروج بالنتائج من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين والعاملين في مكتبات الجامعات الرسمية في المملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم (1683) فرداً، ممن هم بوظيفة مدير وحدة، ومساعد مدير وحدة، ومدير دائرة، ومساعد مدير دائرة، ورئيس قسم، ورئيس شعبة، ورئيس فرع، وموظف فني، للعام الدراسي 2011- 2012، وذلك وفقاً للسجلات الرسمية التابعة لدائرة شؤون العاملين في وزارة التعليم العالي.

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (128) فرداً، ممن هم بوظيفة مدير وحدة، ومساعد مدير وحدة، ومدير دائرة، ومساعد مدير دائرة، ورئيس قسم، ورئيس شعبة، ورئيس فرع، وموظف فني، من العاملين في مكتبات جامعة تبوك، وجامعة الحدود الشمالية، وجامعة حائل، وجامعة الجوف، وقد تم

اختيار هذه الجامعات بطريقة قصدية، نظراً لقرب المسافة بين هذه الجامعات، بالإضافة إلى إبداء القائمين على إدارة المكتبات في هذه الجامعات بالمزيد من التعاون.

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة للكشف عن درجة ممارسة العاملين للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتم إعداد الاستبانة بعد الإطلاع على الأدب التربوي، والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، كدراسة السالم (2007)، العبد الجبار (2009)، قطر (2004). وتكونت الاستبانة بصورتها الأولية من (59) كفاية موزعة على ثلاثة مجالات، وهي مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومجال الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة، ومجال الخدمات المعلوماتية، والملحق (أ) يبين الاستبانة بصورتها الأولية.

صدق الاستبانة

للتحقق من صدق الاستبانة، تم استخراج مؤشرات الصدق الآتية:

أولاً: صدق المحتوى

للتحقق من صدق محتوى الاستبانة تم عرضها بصورتها الأولية على مجموعة من المحكّمين المختصين في مجال تقنيات التعليم، والمناهج والتدريس والقياس والتقويم في جامعة اليرموك، والبالغ عددهم (8) محكّمين، كما هو مبين في الملحق (ب)، وذلك للوقوف على مناسبة الاستبانة للكشف عن درجة ممارسة العاملين للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى سلامة صياغة الفقرات من الناحية اللغوية، ومدى انتماء الفقرات للمجالات التي أدرجت فيها، ومدى وضوح الفقرات من حيث المعنى، وأي ملاحظات وتعديلات يرونها مناسبة، وتم اعتماد ما نسبته (80%) من إجماع المحكّمين حول ما أبدوه من ملاحظات وتعديلات، وبناءً على ملاحظات المحكمين، تم حذف (12) فقرة، وإعادة صياغة (7) فقرات، بالإضافة إلى استبدال بعض المفردات

لتعطي معنى أدق وأوضح، وبناءً على ذلك تكونت الاستبانة بعد إجراء عملية الحذف والتعديلات من (47) فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات، وهي مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومجال الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة، ومجال الخدمات المعلوماتية.

ثانياً: صدق البناء

للتحقق من صدق بناء الاستبانة تم تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (25) موظفاً من موظفي المكتبات من خارج أفراد عينة الدراسة، وتم استخراج قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة، والمجال الذي تنتمي له، وقيم معاملات الارتباط مع الأداة ككل، كما هو مبين في الجدول (1).

جدول (1)

قيم معاملات الارتباط بين الفقرات وكل مجال من المجالات والاستبانة ككل

رقم الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الاستبانة ككل	رقم الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الاستبانة ككل	رقم الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الاستبانة ككل
1	0.63	0.38	18	0.48	0.42	35	0.54	0.47
2	0.52	0.42	19	0.52	0.35	36	0.52	0.46
3	0.49	0.47	20	0.47	0.34	37	0.63	0.45
4	0.62	0.40	21	0.50	0.41	38	0.70	0.52
5	0.72	0.68	22	0.61	0.43	39	0.62	0.59
6	0.48	0.45	23	0.51	0.39	40	0.54	0.42
7	0.46	0.41	24	0.49	0.43	41	0.49	0.40
8	0.39	0.36	25	0.44	0.40	42	0.45	0.39
9	0.48	0.44	26	0.52	0.39	43	0.49	0.45
10	0.56	0.50	27	0.49	0.38	44	0.46	0.39
11	0.46	0.40	28	0.57	0.51	45	0.67	0.45
12	0.61	0.52	29	0.57	0.44	46	0.57	0.49
13	0.48	0.40	30	0.59	0.48	47	0.44	0.40
14	0.51	0.42	31	0.51	0.39			
15	0.43	0.41	32	0.49	0.40			
16	0.56	0.44	33	0.46	0.39			
17	0.52	0.42	34	0.52	0.44			

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (3) أن قيم معاملات ارتباط الفقرات مع المجال، تراوحت بين (0.39 – 0.72)، وتراوحت قيم معاملات الارتباط بين الفقرات، والاستبانة ككل بين (0.34– 0.68). وتجدر الإشارة إلى أن الباحثة اعتمدت معياراً لقبول أي فقرة من الفقرات بأن لا

يقل معامل ارتباطها بالمجال الذي تنتمي إليه، وبالاستبانة ككل عن (0.25)، وبالتالي تكونت أداة الدراسة بصورتها النهائية من (47) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات، كما هو مبين في الملحق (ج).

ثبات الاستبانة

للتحقق من ثبات الاستبانة (ثبات الاستقرار) تم تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (25) موظفاً من موظفي المكتبات من خارج أفراد عينة الدراسة، وتم إعادة التطبيق على نفس العينة بعد فاصل زمني مدته أسبوعان من التطبيق الأول بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test - Retest)، وتم استخراج قيم معاملات الثبات، والاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون، ومعادلة كرونباخ ألفا للمجالات، والاستبانة ككل، كما هو مبين في الجدول (2).

جدول (2)

قيم معاملات ثبات الاستقرار (معامل ارتباط بيرسون) وقيم الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) للمجالات والاستبانة ككل

المجال	معامل ارتباط بيرسون (ثبات الاستقرار)	كرونباخ ألفا (الاتساق الداخلي)
كفاية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	0.87	0.88
كفاية الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة	0.77	0.83
كفاية الخدمات المعلوماتية	0.84	0.91
الاستبانة ككل	**0.87**	**0.89**

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (2) أن قيم معاملات كرونباخ ألفا (الاتساق الداخلي) للمجالات تراوحت بيّن (0.83 – 0.91)، وبلغت قيمة كرونباخ ألفا للاستبانة ككل (0.89)، وتراوحت قيم معاملات ارتباط بيرسون (ثبات الاستقرار) للمجالات ما بين (0.77 – 0.87) بلغت قيمة (ثبات الاستقرار) للاستبانة ككل (0.87)، وترى الباحثة أن هذه القيم تُعد مؤشراً على ثبات الإستبانة بما يسمح باستخدامها لأغراض الدراسة الحالية.

تصحيح الاستبانة

تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (47) فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات، وهي مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومجال الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة، ومجال الخدمات المعلوماتية، وتتم الإجابة على فقرات الإستبانة من خلال وضع إشارة (√) أمام كل فقرة، حسب قناعة المستجيب بمضمون هذه الفقرة، وفقاً لتدريج ليكرت (Likert) الخماسي، وهي: (بدرجة كبيرة جداً، وتعطى (5) درجات، بدرجة كبيرة، وتعطى (4) درجات، بدرجة متوسطة، وتعطى (3) درجات، بدرجة قليلة، وتعطى (2) درجة، بدرجة قليلة جداً، وتعطى (1) درجة. وتتراوح الدرجة على كل فقرة من الفقرات ما بين (1– 5) درجات، وبما أن الاستبانة تتكون من (47) فقرة، فإن أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب هي (235) درجة، وأدنى درجة (47).

ولأغراض مناقشة النتائج تم تصنيف المتوسطات الحسابية لتحديد درجة ممارسة العاملين في مكتبات جامعات المملكة العربية السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على النحو الآتي: من (1.00 - 2.33 درجة تقدير منخفضة)، من (2.34 – 3.67 درجة تقدير متوسطة)، من (3.68 – 5.00 درجة تقدير مرتفعة).

متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

أولاً: المتغيرات المستقلة

– التخصص: وله فئتان (مكتبات، غير ذلك).

– المؤهل العلمي: وله ثلاثة مستويات (أقل من بكالوريوس، بكالوريوس، أعلى من بكالوريوس).

– الدورات الحاسوبية: ولها فئتان (نعم، لا).

– الجامعة: ولها أربع فئات (تبوك، الحدود الشمالية، حائل، الجوف).

ثانياً: المتغيرات التابعة

- درجة ممارسة العاملين للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

إجراءات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بإتباع الإجراءات والخطوات الآتية:

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية بعد التحقق من مؤشرات صدقها وثباتها من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين، وتطبيقها على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة.
- اختيار عينة الدراسة من العاملين ممن هم بوظيفة مدير وحدة، ومساعد مدير وحدة، ومدير دائرة، ومساعد مدير دائرة، ورئيس قسم، ورئيس شعبة، ورئيس فرع، وموظف فني، في مكتبات الجامعات السعودية (تبوك، الحدود الشمالية، حائل، الجوف) بالطريقة القصدية، وفقاً لمتغيرات التخصص، والمؤهل العلمي، والدورات الحاسوبية، والجامعة.
- الحصول على كتاب تسهيل مهمة موجه من عمادة كلية التربية في جامعة اليرموك إلى الملحقية الثقافية السعودية في الأردن، ملحق (د). كما تم الحصول على كتاب تسهيل مهمة موجه من وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية إلى الملحقية الثقافية السعودية في الأردن، كما هو مبين في الملحق (هـ).
- زيارة الجامعات لتحديد موعد لتطبيق أداة الدراسة، وتم إعلام المسؤولين في الجامعة بأهداف الدراسة، وأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي.
- توزيع أداة الدراسة على أفراد العينة، وبيان جميع المعلومات المتعلقة بالإجابة على فقرات أداة الدراسة، حيث تم توزيع (140) استبانة على العاملين في مكتبات الجامعات، وتم

استرداد (132) استبانة، وبمراجعة وتدقيق الاستبانات تم استبعاد (4) استبانات لعدم وضع التخصص والمؤهل العلمي، وبالتالي تكونت عينة الدراسة بصورتها النهائية من (128) عاملاً من موظفي المكتبات في الجامعات السعودية.

- إدخال البيانات في ذاكرة الحاسوب، واستخدام المعالجات الإحصائية، وفقاً لأسئلة الدراسة، لاستخلاص النتائج.
- تقديم التوصيات المناسبة في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج.

المعالجات الإحصائية

- للإجابة على السؤال الأول، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لدرجة ممارسة الكفايات المهنية في مجال توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- للإجابة على السؤال الثاني، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم استخدام تحليل التباين المتعدد لدرجة ممارسة العاملين للكفايات المهنية تبعاً لمتغيرات التخصص والدورات الحاسوبية والمؤهل العلمي والجامعة.

الفصل الرابع

نتائج الـدراسة

تضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، استناداً إلى ما تم طرحه من أسئلة هدفت إلى الكشف عن ممارسة العاملين في مكتبات جامعات المملكة العربية السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفيما يلي عرض لهذه النتائج.

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: "ما درجة ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية في توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وجهة نظرهم؟".

للإجابة على هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الدارسة والأداة ككل، والجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات للكفايات المهنية على المجالات والأداة ككل

الرتبة	رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	1	مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3.52	1.12	متوسطة
2	3	مجال الخدمات المعلوماتية	3.25	1.06	متوسطة
3	2	مجال الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة	2.80	0.95	متوسطة
الكلي			**3.24**	**1.16**	**متوسطة**

يتبين من الجدول (3) بأن المتوسطات الحسابية لدرجة الممارسة على المجالات تراوحت بين (2.80 – 3.52)، وجاء مجال "كفاية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.52)، وبدرجة ممارسة متوسطة، وجاء مجال "كفاية الخدمات المعلوماتية بمتوسط حسابي بلغ (3.25)، وبدرجة ممارسة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (3.24)، وبدرجة

ممارسة متوسطة، وجاء مجال "كفاية الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.80)، وبدرجة ممارسة متوسطة. وللكشف عن درجة ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية.

كما تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على كفايات كل مجال من مجالات ممارسة العاملين في المكتبات للكفايات المهنية، وهي على النحو الآتي.

أولاً: مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

للكشف عن درجة ممارسة العاملين في المكتبات للكفايات المهنية لكفايات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكفايات هذا المجال، كما هو مبين في الجدول (4).

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة كل كفاية من كفايات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	درجة الممارسة
10	1	أتقن أساليب البحث عن المعلومات والوصول إليها.	3.77	1.20	كبيرة
13	2	أتقن استخدام محركات البحث على الانترنت(جوجل، ياهو...).	3.74	1.24	كبيرة
7	3	أسترجع المعلومات بواسطة الاتصال المباشر.	3.65	1.23	متوسطة
15	4	أنمي مهارات إدارة السجلات.	3.59	1.15	متوسطة
11	5	أحدد الحاجات المعلوماتية للمستفيدين من خدمات المكتبة.	3.43	1.18	متوسطة
5	6	أقوم بفهرسة جميع مصادر المعلومات في المكتبة.	3.38	1.21	متوسطة
17	7	أدرب الطلبة على مهارات وإجراءات الفهرسة.	3.30	1.12	متوسطة
16	8	أقوم بتوعية الطلبة بإدارة المشروعات الرقمية.	3.21	1.39	متوسطة
2	9	أوظف أجهزة الحاسوب في التزويد والفهرسة والبحث والتصنيف والبحث.	3.19	1.26	متوسطة

الرقم	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	درجة الممارسة
9	9	أنشئ صفحات الويب على شبكة الإنترنت للمكتبة.	3.19	1.14	متوسطة
12	11	أوفر خدمة إرسال الأبحاث بالبريد الالكتروني.	3.15	1.19	متوسطة
1	12	أتعامل مع مختلف أجهزة الحاسوب في جميع أقسام المكتبة	3.06	1.24	متوسطة
6	13	أعد كشافات لمقالات الدوريات التي تقتنيها المكتبة.	3.05	1.35	متوسطة
8	14	أصنف مصادر التعلم المتوافرة في المكتبة	2.95	1.21	متوسطة
4	15	أستخدم شبكة الانترنت في عمليات البحث.	2.88	1.26	متوسطة
14	16	أوظف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الطلبة.	2.85	1.19	متوسطة
3	17	أوفر خدمة الانترنت لكافة العاملين في المكتبة لتمكينهم من الوصول المعلومات المطلوبة.	2.84	1.31	متوسطة
18	18	أنمي مهارات استخدام الوسائط المتعددة لدى الطلبة.	2.79	1.17	متوسطة
19	19	أتابع المستجدات في مجال تقنية المعلومات والاتصال المتعلقة بالمكتبات.	2.30	1.26	قليلة
		الكلي	**3.52**	**1.12**	**متوسطة**

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات العاملين على كفايات مجال "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" تراوحت بين (2.30– 3.77)، وكان أعلاها للكفاية (10)، التي تنص على "أتقن أساليب البحث عن المعلومات والوصول إليها"، بمتوسط حسابي بلغ (3.77)، وبدرجة ممارسة كبيرة، وكان أدناها للكفاية (19)، التي تنص على "أتابع المستجدات في مجال تقنية المعلومات والاتصالا المتعلقة بالمكتبات"، بمتوسط حسابي بلغ (2.30)، وبدرجة ممارسة قليلة، وبلغ المتوسط الحسابي لمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ككل (3.52)، وبدرجة ممارسة متوسطة.

ثانياً: مجال الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة

للكشف عن درجة ممارسة العاملين في المكتبات للكفايات المهنية لكفايات مجال الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكفايات هذا المجال، كما هو مبين في الجدول (5).

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة كل كفاية من كفايات الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	درجة الممارسة
31	1	أقوم على تسهيل تقديم الخدمات من قبل جميع موظفي المكتبة.	3.89	1.14	كبيرة
24	2	أعمل على تسهيل الوصول والاستخدام العادل لمصادر تكنولوجيا المعلومات لكل الطلاب.	3.51	1.23	متوسطة
25	3	أركز على الحوار والنقاش وإقناع الآخرين أثناء استخدامهم لمكتبة الجامعة.	3.49	1.24	متوسطة
32	4	أقوم على بناء الثقة والتعاون ما بين موظفي المكتبة للعمل كفريق.	3.26	1.24	متوسطة
23	5	احترم آراء وأفكار الآخرين والتعامل بإيجابية مع الأفراد والجماعات.	3.24	1.20	متوسطة
30	6	أغرس عادة حب المطالعة لدى الطلبة.	3.21	1.25	متوسطة
28	7	أعزز مبدأ التواصل الناجح مع رواد المكتبة	3.16	1.32	متوسطة
26	8	أضع سياسة مكتوبة لبناء وتنمية المجموعات الرقمية في المكتبة.	3.14	1.22	متوسطة
27	9	أمارس خدمة الاتصال اللاسلكي للمستفيدين من المكتبة.	2.82	1.31	متوسطة
22	10	أوفر إمكانات برنامج العروض التقديمية في توضيح ما يحتاجه المستخدم.	2.60	1.36	متوسطة
21	11	أقدم الأفكار بشكل منطقي ومتسلسل للمستفيدين من خدمات المكتبة.	2.42	1.28	متوسطة
29	12	أوصف التطورات التاريخية والاتجاهات المهمة لأدوات تكنولوجيا التعليم ودورها الفعال في المجتمع.	2.39	1.22	متوسطة
20	13	أأسس لعلاقة تعاونية بين أمناء مراكز مصادر التعلم.	2.29	1.21	قليلة
		الكلي	**3.25**	**1.06**	**متوسطة**

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لإستجابات العاملين في المكتبات على كفايات مجال "الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة" تراوحت بين (3.89– 2.29)، وكان أعلاها للكفاية (31)، التي تنص على "أقوم على تسهيل تقديم الخدمات من قبل جميع موظفي المكتبة"، بمتوسط حسابي بلغ (3.89)، وبدرجة ممارسة كبيرة، وكان أدناها للكفاية (20)، التي تنص على "أأسس لعلاقة تعاونية بين أمناء مراكز مصادر التعلم"، بمتوسط حسابي بلغ (2.29)، وبدرجة ممارسة قليلة، وبلغ المتوسط الحسابي لمجال الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة ككل (3.25)، وبدرجة ممارسة متوسطة.

ثالثاً: مجال الخدمات المعلوماتية

للكشف عن درجة ممارسة العاملين في المكتبات للكفايات المهنية لكفايات مجال الخدمات المعلوماتية، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكفايات هذا المجال، كما هو مبين في الجدول (6).

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة كل كفاية من كفايات الخدمات المعلوماتية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	درجة الممارسة
33	1	أحدد الاحتياجات الضرورية من مصادر التعلم لمكتبة الجامعة.	4.24	0.92	كبيرة
43	2	أوفر عدد كافي من أجهزة الحاسوب للمستفيدين من المكتبة وإرشادهم إلى المعلومات المطلوبة .	4.13	1.01	كبيرة
44	3	أوفر خدمة الانترنت لكافة العاملين في المكتبة لتمكينهم من الوصول المعلومات المطلوبة.	4.03	1.10	كبيرة
45	4	أوفر آلات التصوير والطباعة للمستفيدين من المكتبة.	3.82	1,10	كبيرة
38	5	أصنف جميع مصادر المعلومات في المكتبة.	3.79	1.11	كبيرة

الرقم	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	درجة الممارسة
36	6	أدرب الطلبة على استخدام مصادر المعلومات والأجهزة.	3.59	1.13	متوسطة
47	7	أوفر صيانة مستمرة للأجهزة في المكتبة.	3.57	1.12	متوسطة
40	8	أقدم الخدمة المرجعية للمستفيدين من المكتبة.	3.44	1.25	متوسطة
42	8	أوضح أهمية استخدام تقنية المعلومات في التعليم.	3.44	1.16	متوسطة
37	10	اخطط للنشاطات والخدمات التي تقدمها المكتبة.	3.43	1.19	متوسطة
46	11	أوفر نظام حماية يحمي النظام الآلي في المكتبة من الفيروسات	3.34	1.36	متوسطة
41	12	أساعد المستفيدين على استخدام الانترنت في المكتبة والإشراف على استخدامها.	3.23	1.32	متوسطة
34	13	أوفر الخدمات الإلكترونية المتنوعة في المكتبة.	3.17	1.22	متوسطة
39	14	أعرّف الآخرين بالتشريعات والتعليمات المتعلقة باستخدام المكتبة.	3.15	1.29	متوسطة
35	15	أستخدم المصادر المرجعية للإجابة عن أسئلة المستفيدين.	2.66	1.30	متوسطة
		الكلي	**2.80**	**0.95**	**متوسطة**

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لإستجابات العاملين في المكتبات على كفايات مجال "الخدمات المعلوماتية" تراوحت بين (4.24- 2.66)، وكان أعلاها للكفاية (33)، التي تنص على "أحدد الاحتياجات الضرورية من مصادر التعلم لمكتبة الجامعة"، بمتوسط حسابي بلغ (4.24)، وبدرجة ممارسة كبيرة، وكان أدناها للكفاية (35)، التي تنص على "أستخدم المصادر المرجعية للإجابة عن أسئلة المستفيدين"، بمتوسط حسابي بلغ (2.66)، وبدرجة ممارسة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لمجال الخدمات المعلوماتية ككل (2.80)، وبدرجة ممارسة متوسطة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α= 0.05) في درجة ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزى لاختلاف متغيرات التخصص والدورات الحاسوبية، والمؤهل العلمي، والجامعة؟"

للإجابة على هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية اللازمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعاً لاختلاف متغيرات التخصص، والدورات الحاسوبية، والمؤهل العلمي، والجامعة، كما هو مبين في الجدول (7).

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة العاملين للكفايات المهنية تبعاً لمتغيرات التخصص والدورات الحاسوبية والمؤهل العلمي والجامعة

المتغيرات	الفئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التخصص	مكتبات	154.78	40.73
	غير ذلك	156.50	38.21
الدورات الحاسوبية	نعم	157.34	39.08
	لا	143.85	39.88
المؤهل العلمي	أقل من بكالوريوس	152.14	37.71
	بكالوريوس	157.65	38.81
	أعلى من بكالوريوس	152.22	43.13
الجامعة	تبوك	155.97	41.06
	حائل	155.17	35.18
	الحدود الشمالية	147.04	41.04
	الجوف	162.68	37.64

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (7) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة العاملين للكفايات المهنية تبعاً لاختلاف متغيرات التخصص

والدورات الحاسوبية والمؤهل العلمي والجامعة، ولمعرفة الدلالة الإحصائية لهذه الفروق، تم استخدام تحليل التباين المتعدد، كما هو مبين في الجدول (8).

جدول (8)

تحليل التباين المتعدد لدرجة ممارسة العاملين للكفايات المهنية تبعاً لمتغيرات التخصص والدورات الحاسوبية والمؤهل العلمي والجامعة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
التخصص	322.449	1	322.49	0.211	0.646
الدورات الحاسوبية	8734.290	1	8734.290	5.725	0.017
المؤهل العلمي	1476.610	2	738.305	0.484	0.617
الجامعة	11825.211	3	3941.737	2.584	0.053
الخطأ	723110.209	121	1525.549		
المجموع	**746241.695**	**128**	**1551.438**		

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في درجة ممارسة العاملين للكفايات المهنية تبعاً لمتغيرات التخصص والمؤهل العلمي، والجامعة. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في درجة ممارسة الكفايات المهنية تبعاً لمتغير الدورات الحاسوبية، وجاءت الفروق لصالح العاملين الذين يملكون دورات حاسوبية.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

يتناول هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها في ضوء ما تم طرحه من أسئلة، بالإضافة إلى التوصيات استناداً إلى هذه النتائج، وفيما يلي مناقشة هذه النتائج.

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: "ما درجة ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية في توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وجهة نظرهم؟".

أظهرت نتائج الدراسة أن ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كانت بدرجة متوسطة على الأداة ككل، وعلى جميع المجالات. وجاء مجال "كفاية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المرتبة الأولى، في حين جاء مجال "كفاية الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة، في المرتبة الأخيرة.

ويمكن عزو هذه النتيجة في ضوء اهتمام القائمين على تطوير المكتبات، وتزويدها بالتكنولوجيا والوسائل الحديثة المختلفة لمواكبة التطورات السريعة المتلاحقة بهذا المجال، والرغبة الحقيقية في تحقيق مواكبة هذا التطورات والاستفادة منها على أكمل وجه لتسهيل الحصول على الخدمات المعلوماتية للطلبة، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات، إضافة إلى اهتمام إدارة المكتبات، بدعم وتحفيز أعضاء هيئة التدريس وتشجيعهم على زيادة قدراتهم ودافعتيهم نحو تحديث وتطوير العلمية التعليمية من خلال توفير الدعم الكامل لتوفير المصادر المعلوماتية ، حيث يشير مورغان (Morgan) إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والكفاءة والمعلومات، وأن التطورات التكنولوجية الحديثة حتمت على العاملين في المكتبات التعامل

مع جيل جديد يرغب ويفضل الوسائل التكنولوجية على الوسائل التقليدية، الأمر الذي تطلب مواكبة هذه الرغبات من استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة خدمات المكتبات.

كما يمكن تفسير هذه النتيجة استناداً إلى رغبة القائمين على إدراك هذه الجامعات في الرقي بخدماتها في مختلف المجالات، ومن ضمنها الخدمات المكتبية، وبالرغم من أن امتلاك العاملين القائمين على هذه الخدمات امتلكوا الكفايات في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بدرجة متوسطة، وترى الباحثة ضمن تفسير هذه النتيجة أن الوضع القائم في هذه المكتبات يشير إلى وجود نقلة نوعية في تقديم الخدمات، بالرغم من أنها لم تصل إلى المستوى المأمول، وخاصةً في ظل التطور المعرفي والعلمي والتكنولوجي، إلا أن هذه النتيجة تعطي مؤشراً على وجود التطور والتقدم الملحوظ في تقديم الخدمات الإلكترونية في مكتبات الجامعات.

وفيما يتعلق بمجالات أداة الدراسة، والذي جاء فيها مجال كفاية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرتبة الأولى، وجاء مجال كفاية الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة في الرتبة الأخيرة. فيمكن تفسير هذه النتيجة استناداً إلى واقع تقديم الخدمات الالكترونية في المكتبات، بأنه يتطلب امتلاك كفاية التعامل مع مختلف أدوات التكنولوجيا، لكي يتمكن من تقديم هذه الخدمات للمستفيدين، وبالتالي فإن تقديم هذه الخدمات يعتمد بالدرجة الأولى على امتلاك كفايات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، كما ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء الدورات التدريبية، التي يكون قد نسب إليها العاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تكون قد أسهمت في تطوير كفايات العاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفيما يتعلق بمجال كفاية الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة، فيمكن الإشارة إلى أن هذا المجال، جاء بدرجة متوسطة، وهي درجة تشير إلى وجود امتلاك هذه الكفاية، ولكنها قد تكون ليس بالمستوى المطلوب، والتي يمكن تفسيرها استناداً إلى طبيعة التواصل بين أمناء المكتبات، والعلاقة

التي تحكم مهماتهم الوظيفية، بالإضافة إلى أنه قد يكون هناك عدم اهتمام من قبل القائمين على تطوير كفايات موظفي المكتبات في مجال الاتصال والتواصل، الأمر الذي يتطلب تمكين العاملين لهذه الكفايات في هذا المجال من خلال الدورات التدريبية المتخصصة في هذا المجال.

وفيما يتعلق بالكفايات، فيمكن تفسير هذه النتيجة، والتي أشارت إلى أن (8) كفايات، جاءت بدرجة ممارسة كبيرة، فيمكن عزو هذه النتيجة استناداً إلى طبيعة هذه الكفايات، ومضامينها، التي تشير إلى أهمية تحديد الاحتياجات الضرورية من مصادر التعلم للمكتبة، والتي تعتبر من أهم الجوانب للحصول على المعلومات، بالإضافة إلى توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب للمستفيدين، وكذلك تأمين خدمة الإنترنت التي تُعد عنصراً أساسياً للتمكن من الحصول على البيانات والمعلومات، أضف إلى ذلك توفير الآت التصوير، واستخدام محركات البحث، وبالنظر إلى هذه الكفايات، وما يرتبط بها من خدمات، فإنها تُعد من العناصر الأساسية التي لابد من توافرها لتتمكن المكتبة من تقديم خدماتها للمستفيدين.

أما الكفايات التي جاءت بدرجة متوسطة، والتي بلغت (37) كفاية، فيمكن النظر إلى هذه الكفايات وطبيعتها، يلاحظ أن معظم هذه الكفايات تحتاج إلى متخصصين، أو عاملين مؤهلين، ومدربين وخاصةً ما يرتبط منها بصيانة الأجهزة، وتدريب الطلبة، وبالتالي، فإن امتلاكها يحتاج إلى تأهيل وتدريب متخصص، ليتمكن الموظفون من امتلاك هذه الكفايات، والتي يمكن أن تشير إلى أن التأهيل في هذا المجال لم يأخذ الاهتمام الكافي بشكل يسهم في امتلاك العاملين لهذه الكفايات بدرجة مرتفعة.

أما الكفايات التي جاءت بدرجة امتلاك قليلة، فيلاحظ أنها بلغت كفايتان، وهما في مجال متابعة المستجدات في مجال تقنية المعلومات والإتصالات المتعلقة بالمكتبات، وتأسيس علاقة تعاونية بين أمناء مراكز مصادر التعلم. ويمكن عزو هذه النتيجة إلى عدم اهتمام القائمين على

إدراك المكتبات في هذا المجال، حيث أن هذا الجانب يتطلب من القائمين على إدارة المكتبات تفعيل هذه الجوانب من خلال الزيارات المتبادلة بين أمناء المراكز، بالإضافة إلى تزويد العاملين بكل ما هو جديد ومستحدث في مجال المكتبات، سواءً في توظيف أدوات التكنولوجيا، أو إدارة هذه التكنولوجيا، واكتساب الخبرة المعرفية، والعلمية في هذا الجانب، يشكل يسهم في زيادة قدراتهم، وتفعيل العلاقة التعاونية بين مختلف موظفي المكتبات على اختلاف مسمياتهم الوظيفية.

واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة واتكينز (Watkens, 1992) التي أشارت نتائجها إلى أن درجة استخدام الإنترنت من قبل عاملين المكتبات في تقديم الخدمات المكتبية، جاء بدرجة متوسطة، كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة لاندروتلمان (Lander & wetlman, 1992) بدوي (1996)، جاينس (Janis, 1997)، إليزابيث (Elizabeth, 1999)، الدوسري (2001)، القاسم ويامين (2004)، الكيمشي (2005)، عميرة (2006)، حيث أشارت نتائج هذه الدراسات إلى أن موظفي المكتبات يمتلكون كفايات استخدام أدوات التكنولوجيا في تقديم خدمات المكتبة، بدرجة متوسطة.

واختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة لاندزمان (Landzman, 2012)، الي أشارت نتائجها إلى استخدام أدوات وتطبيقات الإنترنت في تقديم الخدمات المكتبية، جاء بدرجة منخفضة، كما اختلفت مع دراسة الجمل (1998)، التي أشارت إلى عدم معرفة العاملين والمستفيدين بإستخدام التقنيات والتعامل مع البرامج الخاصة بالخصول على المعلومات واسترجاعها، واختلفت كذلك مع دراسة الطائي (2001)، التي بينت عدم امتلاك موظفي المكتبات لمهارات استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة في إدارة المكتبات، كما أختلفت مع دراسة بامفلح (2005)، السالم (2007)، علي (2008)، الجبار(2011)، حيث أشارت نتائج هذه الدراسات إلى موظفي المكتبات يمتلكون مهارات البحث، وإستخدام الأدوات الإلكترونية بدرجة ضعيفة.

ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزى لاختلاف متغيرات التخصص والدورات الحاسوبية والمؤهل العلمي والجامعة؟"

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائياً في درجة ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزى لاختلاف متغيرات التخصص والمؤهل العلمي والجامعة، ووجود فروق دالة إحصائياً في درجة ممارسة العاملين في مكتبات الجامعات السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزى لاختلاف متغير الدورات الحاسوبية، وجاءت الفروق لصالح الذين يحملون دورات حاسوبية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة استناداً الى واقع تأهيل موظفي المكتبات، الذي قد يشير إلى أن معظمهم يتلقون نفس التأهيل في مجال الكفايات التكنولوجية المتخصصة، بالإضافة إلى أن واقع المكتبات في الجامعات السعودية، يكاد أن يكون واقعاً متشابهاً من حيث المقومات، كما أن التخصص في مجال المكتبات الذي يحمله العاملين، يكاد أن يكون متشابهاً عند تأهيلهم في مجال تخصص المكتبات وإدارتها، من حيث المواد الدراسية في الجامعات، بالإضافة إلى أن المؤهل العلمي، وما يتلقونه خلال الدراسة، يكاد أن يكون متشابهاً في تخصص إدارة المكتبات، وأُمناء المكتبات.

وبالتالي فإن ما يكتسبه الموظفون من كفايات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قد يكون من خلال واقعهم العملي أو الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لذلك يكون تأثير التخصص قليل، لاسيما وأنهم لا يتقنون المهارات العملية التطبيقية، وقد جاءت هذه النتيجة لتؤكد أن برامج إعداد العاملين في المكتبات تسهم في إكسابهم الخبرات التقنية، وذلك بسب

تأهيلهم الجامعي الذي يركز على المجالات التي يعمل بها العاملين في المكتبات بالطرق التقليدية بعيداً عن الخدمات المعلوماتية. فهو أقرب إلى العمليات التقليدية منها إلأى الإلكترونية.

وربما يعزى السبب إلى أن العاملين في المكتبات هم من خريجو الجامعات في السنوات التي لم تهتم بتكنولوجيا المعلومات، وبرامجهم تخلوا من المساقات في هذا المجال. وهذا يؤكد ضرورة اعادة النظر في برامج إعداد العاملين في المكتبات، وتضمين مساقات تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أما بالنسبة إلى متغير الدورات التدريبية، فقد أظهرت النتائج أن هناك فروقاً دالة إحصائياً في ممارسة العاملين لكفايات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد ظهر الفرق لصالح الذين يملكون الدورات الحاسوبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد جاءت هذه النتيجة لتؤكد أن من يأخذ دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمتلك الكفايات التقنية للخدمات المعلوماتية بنسبة أعلى من العاملين الذين لا يملكون الدورات الحاسوبية، وذلك بسبب تأهليهم في التدريب الذي يركز على المهارات التقنية التي يعمل بها العاملين في الخدمات المعلوماتية. إذ ممكن أن يمتلك الذين حصلوا على الدورات الحاسوبية كثيراً من المهارات اللازمة في الخدمات المعلوماتية، وهذا يؤكد التركيز على الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي، فقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في درجة ممارسة العاملين للكفايات المهنية في الجامعات السعودية، تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وهذه النتيجة تشير إلى أن المؤهل العلمي ليس له تأثير على ممارسة العاملين في المكتبات لكفايات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويمكن عزو ذلك إلى طبيعة التأهيل الجامعي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لمتخصصي المكتبات، الذي يكاد أن يكون متشابهاً من حيث التأهيل الأكاديمي.

وبالنسبة لمتغير الجامعة، فقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائة، وقد جاءت هذه النتيجة لتؤكد أن الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمات المعلوماتية في الجامعات السعودية متشابهة، وهذا يؤكد أيضاً، على اهتمام أصحاب القرار في الجامعات السعودية على ممارسة التكنولوجيا في الخدمات المعلوماتية، بشكل متساوٍ لدى جميع الجامعات، الأمر الذي أسهم في عدم وجود فروق في درجة ممارسة العاملين للكفايات المهنية تعزى لمتغير الجامعة.

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإن الباحثة توصي بجانبين من التوصيات النظرية، والتوصيات التطبيقية، وهي على النحو الآتي:

أولاً: التوصيات النظرية

- إجراء المزيد من الدراسات المماثلة بحيث تشمل جامعات أخرى، وفي مناطق تعليمية متنوعة في وسط وجنوب المملكة.
- إجراء دراسات تتعلق بالمعوقات التي تواجه العاملين في المكتبات، والتي تحول دون امتلاك الكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بإدارة خدمات المكتبات في الجامعات.
- إجراء دراسات للكشف عن المعوقات التي تحول دون تقديم الخدمات المعلوماتية في الجامعات السعودية.

ثانياً: التوصيات التطبيقية

- ضرورة إعادة النظر في برامج إعداد المتخصصين في المكتبات لتشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عند تأهيلهم الدراسي في الجامعات.
- تحفيز العاملين في المكتبات على الاستمرار بالدافعية وزيادتها من خلال ربطها بتوفير التقنيات الحديثة، وعقد الدورات التدريبية وورش العمل للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- أن تعمل ادارة المكتبات في الجامعات كافة على تطوير كفايات وإمكانات موظفيها من خلال توفير الدورات التدريبية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

الإطار المرجعي الشامل لمراكز مصادر التعلم. (2003). **مراكز التعلم ومفهومها وأهميتها وأدوارها**. استردت من المصدر بتاريخ 2013/3/13: http://www.tedi.uq.edu.an/

بامفلح، فاتن. (2005). خدمات الإرشاد والتوجيه والنشاطات التسويقية في المكتبات الأكاديمية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. **مجلة دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات**، 2(10)، 60 -83.

بدر، أحمد. (2001). **المعلوماتية وإستراتيجية التنمية: دراسات شاملة لمصر والوطن العربي وبعض البلاد الأوروبية والأمريكية والأسيوية والأفريقية**. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

بدوي، محمد. (1996). **توظيف تكنولوجيا التعليم في تنمية مصادر التعلم بمكتبات المدارس الإعدادية بمحافظة المنيا في ضوء المؤثرات المهنية والاجتماعية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة حلوان، مصر.

بومعرافي، بهجة. (2006. واقع استخدام أعضاء هيئة التدريس في جامعة الشارقة للإنترنت. **رسالة المكتبة** (1-2)، 74-90.

الجبار، الجوهرة. (2011). تسويق الخدمات في المكتبات الوطنية- دراسة اتجاهات تسويق مكتبة الملك فهد الوطنية. **مجلة جامعة الملك فهد، 15(5)**، 83- 106.

الجمل، أحمد. (1998). تصور مقترح لنظام معلومات متكامل لتوظيف مصادر التعلم بالمكتبات. **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 1(3)**، 120- 136.

الحبيب، ابتسام. (2000). **دور مراكز مصادر التعلم في العملية التعليمية والتربوية في دول الخليج العربي.** البحرين: مكتبة دار الحكمة للنشر والتوزيع.

حيضر، معالي. (2002). **نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

الخليفي، محمد. (2002). **الإنترنت للمكتبات ومراكز المعلومات السعودية.** الرياض: دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع.

الدوسري، نادية. (2001). **فاعلية أداء اختصاصي مصادر التعلم بالمدارس الابتدائية بدولة البحرين لواجباته.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البحرين، البحرين.

زاهر، ضياء الدين. (1995). تقديم أداء الأستاذ الجامعي، الأداء البحثي كنموذج "مستقبل التربية العربية". مركز ابن خلدون للدراسات الإنمائية، القاهرة، مصر.

زهيري، محمد. (2006). **الاتجاهات الحديثة للمكتبات المدرسية.** ورقة عمل مقدمة للندوة العلمية التي يعقدها المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج حول واقع المكتبات العربية وسبل تطويرها في دول الخليج العربي.

السالم، سالم. (2007). تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية: دراسة حالة. **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 13(2)**، 7-28.

السريحي، عواد وشاهين، كامل. (1997). **مقدمة في علم المعلومات.** جدة: دار الخلود للنشر والتوزيع.

سمير، غادة. (2001). الخدمات المعلوماتية في بيئة المكتبات (واقع وتصورات). **المجلة العربية، 2(2)**، 148-163.

صوفي، عبد الله. (1999). **إنترنت في المكتبات، وسبل مواجهتها: الإستراتيجية العربية الموحدة للمعلومات في عصر الإنترنت.** مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(9-1998 دمشق). تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

الطائي، فيصل. (2001). **تسويق خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات بالعراق.** المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: المكتبات العربية مطلع الألفية الثالثة، المنعقد في جامعة الشارقة للفترة من 2001/3/17/13.

عارف، جعفر والعريني، السيد. (2002). مكتبة الإنترنت العامة نموذج للمكتبات الرقمية:دراسة تحليلية لأهدافها ووظائفها وخدماتها. **مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات،** 1(18)، 23- 39.

العبّاس، هشام. (2000). ترشيد الدوريات عبر الإنترنيت. **المجلة العربية، 1(2)**، 15- 38.

عباس، هشام. (2001). العرب وعصر المعلومات: تحديات ومواجهة. **دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، 6 (2)**، 9 – 21.

عبد الهادي، زين. (2000). مصر: خدمات المعلومات في مصر : دراسة لكل من القطاعين العام والخاص. **مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، 2(13)**، 47-83.

عبد الهادي، محمد. (1999). أسس مجتمع المعلومات وركائز المتغيرات العربية في ظل عالم متغير. **مجلة دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، 4(3)**، 124 – 138.

علي، نبيل وحجازي، ناديا. (2005). **الفجوة الرقمية: رؤية عربية لمجتمع المعرفة.** الكويت: مطابع السياسة للنشر والتوزيع.

عليان، ربحي والنجداوي، أمين. (2001) **مقدمة في علم المكتبات والمعلومات**. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

عميرة، عبد الكريم. (2006). **تسويق خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة متنوري، قسنطينة، الجزائر.

العويش، صالح وإبراهيم، المزم. (2005) استخدام الإنترنت في مراكز مصادر التعلم. **المجلة المعلوماتية**. **2(1)**، 10 -24.

الغامدي، أحمد. (2004). **واقع مراكز مصادر التعلم بتعليم محافظة جدة من وجهة نظر المشرفين التربويين**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

الغندور، جلال ومتولي، ناريمان. (2001). السياسة **المعلوماتية وإستراتيجية الثمينة: دراسات شاملة لمصر والوطن العربي وبعض البلاد الأوروبية والأمريكية والأسيوية والأفريقية**. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع.

فايز، شعاع. (1999). **واقع المكتبات في الكليات المتوسطة للبنات بإمارة منطقة مكة المكرمة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

القاسم، أحمد ويامين، علي. (2004). واقع استخدام الإنترنت في تقديم الخدمات المعلوماتية في المكتبات. **مجلة بغداد التربوية**، **3(2)**، 111- 136.

قطر، إيمان. (2004). التكنولوجيا وأثرها على خدمات العاملين بالمكتبات العامة التابعة لجمعية الرعاية المتكاملة: دراسة ميدانية مسحية. **مجلة جامعة دمشق**، **1(2)**، 36- 59.

الكلوب، بشير. (1993). **التكنولوجيا في عملية التعلم والتعليم**. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

كليب، فضل. (2005). الإنترنيت ودورها التنموي في المكتبات. **مجلة رسالة المكتبة، 1(3)**، 66 -89.

الكميشي، علي. (2006). **دور المكتبة الالكترونية في تحديث العملية التعليمية والتربوية**. دراسة مطبعة على قطاع التعليم العام بشعبتيه طرابلس.

متولي، ناريمان. (2002). الاتجاهات الحديثة في تأهيل العاملين في مجال المكتبات والمعلومات. **مجلة المكتبات والمعلومات العربية، 21(2)**، 40 -86.

المحيرق، مبروكة. (2002). المكتبة الإلكترونية وأثرها على العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات. **مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. 9(17)**، 18 – 43.

مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية. (2002). **الخطة الخمسية الأولى للمعلومات العلمية والتقنية**. الرياض، المملكة العربية السعودية.

مسعي، محيي. (1999). **ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق**. القاهرة: مطبعة ومكتبة الشعاع للنشر والتوزيع.

المسند، إبراهيم. (2005). المكتبة الإلكترونية ودورها في الخدمات. **المجلة المعلوماتية، 10(3)**، 3 -28.

الهوش، أبو بكر. (2002). العرب أمام تحديات مجتمع المعلومات. **مجلة المكتبات والمعلومات العربية. 19(20)**، 46 – 63.

الوردي، حسين والمالكي، مجبل. (2002). **المعلومات والمجتمع**. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

وزارة التربية والتعليم العالي السعودية. (2011). **تطور الخدمة المعلوماتية والتكنولوجية**. مركز التطوير، الرياض، المملكة العربية السعودية.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Barbra, R. (2001). Assessing the Relationship of Quality of Effort and Student, perception of gains while participation in Mexican distance education program. **Dissertations Abstract International**, 64/05. 1549.

Dzikowski, J. (2003). **Facts at a Glance Student Achievement and the School Library Media Program,** Syracuse, NY. School library system. **http://www.slsa-nys.org/forms-docs**.

Elizabeth, F. (1999). E-Learning, Attitudes and Behaviors of End Users Allied Academics International Conference. **Academy of Educational Leadership Proceeding**, **12(7)**, 45-53.

Encyclopedia of ISS. (1981). **Respecting the Needs of Student in the Development of E-Learning Computers Education**.

Gogolek, A. (1995). **The Role of Distance Education in the Human Resource Development of India.** A case of IGNNOU Graduates Research Report, stride, NEWDELHI: IGNOU.

Janis, M. (1997). **Promoting Multicultural Understanding and Positive-self Connection**, Washington. D. CD. (48)1.

Lander, G. & Wetlman, D. (1992). Dimension of E-Learning. **Education Technology**, **8(1),** 56.

Landzman, T. (2012). **Integrating Computer Technology in Classrooms: Teacher Concerns when Implementing an Integrated Learning System**. KS, Us. (ERIC Document Reproduction Service, 432-289.

Lin, S. (1996). Teaching in an Online Learning Context in Theory and Practice**, On-line Learning**. Athabasca University, **17(33)**, 273-294.

Mahesh, G. (2005). Barriers to Marketing of Information Products and Services in Libraries. **Desidoc Bulletin of Information Technology**, **22(3)**, 38-58.

Morgan, T. (2006). **Enterprise Portal Market Expected to Grow Immensely**. 15(35). Retrieved October, 20, 2012, From http://www.itjungle.com/tfh/tfh090506-story09.html.

Rooney, D. & Mandeville, T. (2003). **A Knowledge-Based Perspective on Public Support for Science and Innovation.** Submission to the Productivity Commission research study into the returns on public support for science and innovation in Australia.

Watkenz, J. (1992). **About Distance Education at a Distance Learning Modern Technology**. AECT Conference.

ملحق (أ)

أداة الدراسة بصورتها الأولية

الأستاذ الدكتور...حفظه الله

تقوم الباحثة بدراسة بعنوان "**ممارسة العاملين في مكتبات جامعات المملكة العربية السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**". وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص تقنيات التعليم.

ونظراً لأنكم من أصحاب الخبرة والتخصص في هذا المجال أرجو التكرم بتحكيم هذه الاستبانة وإبداء الرأي من حيث:

- سلامة الصياغة اللغوية للفقرات.
- مدى انتماء الفقرة للمجال الذي أدرجت فيه.
- أي ملاحظات أو تعديلات أو إضافات ترونها مناسبة.

وتتم الاستجابة على فقرات الاستبانة وفقاً لتدريج ليكرت الخماسي (بدرجة كبيرة جداً، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة، بدرجة قليلة جداً).

شاكراً لكم حسن التعاون

الباحثة

عهود البلوي

الرقم	الفقرات	سلامة الصياغة اللغوية		انتماء الفقرة للمجال		ملاحظات
		سليمة	غير سليمة	منتمية	غير منتمية	
المجال الأول: كفاية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات						
1	أتعامل مع مختلف أجهزة الحاسوب في جميع أقسام المكتبة					
2	أوظف أجهزة الحاسوب في التزويد والفهرسة والبحث والتصنيف والبحث					
3	أوفر خدمة الانترنت لكافة العاملين في المكتبة لتمكينهم من الوصول المعلومات المطلوبة.					
4	أستخدم شبكة الانترنت في عمليات البحث.					
5	أقوم بفهرسة جميع مصادر المعلومات في المكتبة.					
6	أعد كشافات لمقالات الدوريات التي تقتنيها المكتبة.					
7	استخدم قواعد البيانات (يونيكورن) في المكتبة للحصول على المستخلصات والنصوص الكاملة للأبحاث بسهولة.					
8	أسترجع المعلومات بواسطة الاتصال المباشر.					
9	أفهرس وأنظم الكتب والدوريات والمراجع والرسائل الجامعية والمجلات الكترونياً بما يسهل الوصول إليها واستخدامها.					
10	أصنف مصادر التعلم المتوافرة في المكتبة.					
11	أنشئ صفحات الويب على شبكة الإنترنت للمكتبة					
12	أدرب طلابي في طريقة البحث عن الكتب من خلال اسم المؤلف والعنوان والكلمات المفتاحية للموضوع.					
13	أرشد الطلاب في طريقة البحث عن الكتب من خلال اسم المؤلف والعنوان والكلمات الرئيسية للموضوع.					
14	أتقن أساليب البحث عن المعلومات والوصول إليها.					
15	أحدد الحاجات المعلوماتية للمستفيدين من خدمات المكتبة.					
16	أوفر خدمة إرسال الأبحاث بالبريد الالكتروني.					
17	أتقن استخدام محركات البحث على الانترنت(جوجل، ياهو...).					

الرقم	الفقرات	سلامة الصياغة اللغوية		انتماء الفقرة للمجال		ملاحظات
		سليمة	غير سليمة	منتمية	غير منتمية	
18	أوظف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الطلبة.					
19	أنمي مهارات إدارة السجلات.					
20	أمارس مهارات التكشف الالكترونية والاستخلاص.					
21	أقوم بتوعية الطلبة بإدارة المشروعات الرقمية.					
22	أدرب الطلبة على مهارات وإجراءات الفهرسة.					
23	أنمي مهارات استخدام الوسائط المتعددة لدى الطلبة.					
24	أتابع على تطورات علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجالات ذات العلاقة باستمرار.					
25	أتابع المستجدات في مجال تقنية المعلومات والاتصال المتعلقة بالمكتبات.					
26	أوظف أدوات تكنولوجيا المعلومات لتطوير القدرات الإبداعية ومهارات التفكير العليا للعاملين في المكتبات.					
المجال الثاني: كفاية الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة						
27	أأسس لعلاقة تعاونية بين أمناء مراكز مصادر التعلم.					
28	أقدم الأفكار بشكل منطقي ومتسلسل للمستفيدين من خدمات المكتبة.					
29	أوفر إمكانات برنامج العروض التقديمية في توضيح ما يحتاجه المستخدم.					
30	احترم آراء وأفكار الآخرين والتعامل بإيجابية مع الأفراد والجماعات.					
31	أعمل على تسهيل الوصول والاستخدام العادل لمصادر تكنولوجيا المعلومات لكل الطلاب.					
32	أركز على الحوار والنقاش وإقناع الآخرين أثناء استخدامهم لمكتبة الجامعة.					
33	أضع سياسة مكتوبة لبناء وتنمية المجموعات الرقمية في المكتبة.					

الرقم	الفقرات	سلامة الصياغة اللغوية		انتماء الفقرة للمجال		ملاحظات
		سليمة	غير سليمة	منتمية	غير منتمية	
34	أمارس خدمة الاتصال اللاسلكي للمستفيدين من المكتبة.					
35	أنشر الوعي بالقضايا المعلوماتية من خلال العلاقة التعاونية البناءة والإيجابية مع الطلاب والمعلمين والإداريين.					
36	أعزز مبدأ التواصل الناجح مع رواد المكتبة.					
37	أقوم على توعية الطلبة بقضايا حقوق الطبع والملكية الفكرية من خلال مناقشات جماعية.					
38	أوصف التطورات التاريخية والاتجاهات المهمة لأدوات تكنولوجيا التعليم ودورها الفعال في المجتمع.					
39	أغرس عادة حب المطالعة لدى الطلبة.					
40	أقوم على تسهيل تقديم الخدمات من قبل جميع موظفي المكتبة.					
41	أقوم على بناء الثقة والتعاون ما بين موظفي المكتبة للعمل كفريق					
المجال الثالث: كفاية الخدمات المعلوماتية						
42	احدد الاحتياجات الضرورية من مصادر التعلم لمكتبة الجامعة.					
43	اعرف باستخدامات مصادر التعلم المتوفرة في المكتبة.					
44	أوفر الخدمات الإلكترونية المتنوعة في المكتبة.					
45	أستخدم المصادر المرجعية للإجابة عن أسئلة المستفيدين.					
46	أدرب الطلبة على استخدام مصادر المعلومات والأجهزة.					
47	أتيح فرص الوصول لمصادر معلومات مناسبة من خلال شبكات المعلومات.					
48	اخطط للنشاطات والخدمات التي تقدمها المكتبة.					
49	أصنف جميع مصادر المعلومات في المكتبة.					

الرقم	الفقرات	سلامة الصياغة اللغوية		انتماء الفقرة للمجال		ملاحظات
		سليمة	غير سليمة	منتمية	غير منتمية	
50	أعرّف الآخرين بالتشريعات والتعليمات المتعلقة باستخدام المكتبة.					
51	أقدم الخدمة المرجعية للمستفيدين من المكتبة.					
52	أساعد المستفيدين على استخدام الانترنت في المكتبة والإشراف على استخدامها.					
53	أوضح أهمية استخدام تقنية المعلومات في التعليم					
54	أوفر عدد كافي من أجهزة الحاسوب للمستفيدين من المكتبة وإرشادهم إلى المعلومات المطلوبة					
55	أوفر الطابعات المرتبطة بقواعد البيانات للمستفيدين من المكتبة					
56	أوفر آلات التصوير والطباعة للمستفيدين من المكتبة					
57	أقوم على تسهيل نظام الإعارة من عمليات الإعارة ولإرجاع والحجز والتجديد للمواد المعارة					
58	أوفر نظام حماية يحمي النظام الآلي في المكتبة من الفيروسات					
59	أوفر صيانة مستمرة للأجهزة في المكتبة					

ملحق (ب)

قائمة بأسماء المحكمين

الاسم	الرتبة	التخصص	الجامعة
محمد طوالبة	أستاذ	تقنيات التعليم	جامعة اليرموك
أكرم العمري	أستاذ	تكنولوجيا التعليم	جامعة اليرموك
راتب عاشور	أستاذ	مناهج اللغة العربية وأساليب تدريسها	جامعة اليرموك
يوسف عيادات	أستاذ مشارك	تكنولوجيا التعليم	جامعة اليرموك
نضال شريفين	أستاذ مشارك	قياس وتقويم	جامعة اليرموك
رائد خضير	أستاذ مشارك	مناهج اللغة العربية وأساليب تدريسها	جامعة اليرموك
أمل نصير	أستاذ مشارك	لغة عربية	جامعة اليرموك
جعفر عبد النبي	مدرس	مكتبات	جامعة اليرموك

ملحق (ج)

أداة الدراسة بصورتها النهائية

الأخ الموظف.. حفظكم الله

تقوم الباحثة بدراسة بعنوان "**ممارسة العاملين في مكتبات جامعات المملكة العربية السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**"، وذلك للحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص تقنيات التعليم (تكنولوجيا التعليم)**.** راجياً التكرم بقراءة فقرات الاستبانة، والإجابة على فقراتها جميعها بدقة وموضوعية، علماً أن البيانات التي سيتم الحصول عليها سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحثة

عهود البلوي

المعلومات العامة:

- **التخصص:** ▢ مكتبات ▢ غير ذلك
- **المؤهل العلمي:** ▢ أقل من بكالوريوس ▢ بكالوريوس ▢ أعلى من بكالوريوس
- **الدورات الحاسوبية:** ▢ نعم ▢ لا
- **الجامعة:** ▢ تبوك ▢ حائل ▢ الحدود الشمالية ▢ الجوف

الرقم	الفقرات	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
المجال الأول: كفاية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات						
1	أتعامل مع مختلف أجهزة الحاسوب في جميع أقسام المكتبة					
2	أوظف أجهزة الحاسوب في التزويد والفهرسة والبحث والتصنيف والبحث					
3	أوفر خدمة الانترنت لكافة العاملين في المكتبة لتمكينهم من الوصول المعلومات المطلوبة.					
4	أستخدم شبكة الانترنت في عمليات البحث.					
5	أقوم بفهرسة جميع مصادر المعلومات في المكتبة.					
6	أعد كشافات لمقالات الدوريات التي تقتنيها المكتبة.					
7	أسترجع المعلومات بواسطة الاتصال المباشر					
8	أصنف مصادر التعلم المتوافرة في المكتبة.					
9	أنشئ صفحات الويب على شبكة الإنترنت للمكتبة					
10	أتقن أساليب البحث عن المعلومات والوصول إليها.					
11	أحدد الحاجات المعلوماتية للمستفيدين من خدمات المكتبة.					
12	أوفر خدمة إرسال الأبحاث بالبريد الالكتروني.					
13	أتقن استخدام محركات البحث على الانترنت (جوجل، ياهو...)					
14	أوظف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الطلبة.					
15	أنمي مهارات إدارة السجلات.					
16	أقوم بتوعية الطلبة بإدارة المشروعات الرقمية.					
17	أدرب الطلبة على مهارات وإجراءات الفهرسة.					
18	أنمي مهارات استخدام الوسائط المتعددة لدى الطلبة.					
19	أتابع المستجدات في مجال تقنية المعلومات والاتصال المتعلقة بالمكتبات.					

الرقم	الفقرات	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
المجال الثاني: كفاية الاتصال والتواصل مع رواد المكتبة						
20	أأسس لعلاقة تعاونية بين أمناء مراكز مصادر التعلم.					
21	أقدم الأفكار بشكل منطقي ومتسلسل للمستفيدين من خدمات المكتبة.					
22	أوفر إمكانات برنامج العروض التقديمية في توضيح ما يحتاجه المستخدم.					
23	احترم آراء وأفكار الآخرين والتعامل بإيجابية مع الأفراد والجماعات.					
24	أعمل على تسهيل الوصول والاستخدام العادل لمصادر تكنولوجيا المعلومات لكل الطلاب.					
25	أركز على الحوار والنقاش وإقناع الآخرين أثناء استخدامهم لمكتبة الجامعة.					
26	أضع سياسة مكتوبة لبناء وتنمية المجموعات الرقمية في المكتبة.					
27	أمارس خدمة الاتصال اللاسلكي للمستفيدين من المكتبة.					
28	أعزز مبدأ التواصل الناجح مع رواد المكتبة.					
29	أوصف التطورات التاريخية والاتجاهات المهمة لأدوات تكنولوجيا التعليم ودورها الفعال في المجتمع.					
30	أغرس عادة حب المطالعة لدى الطلبة.					
31	أقوم على تسهيل تقديم الخدمات من قبل جميع موظفي المكتبة.					
32	أقوم على بناء الثقة والتعاون ما بين موظفي المكتبة للعمل كفريق					
المجال الثالث: كفاية الخدمات المعلوماتية						
33	احدد الاحتياجات الضرورية من مصادر التعلم لمكتبة الجامعة.					
34	أوفر الخدمات الإلكترونية المتنوعة في المكتبة.					

الرقم	الفقرات	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
35	أستخدم المصادر المرجعية للإجابة عن أسئلة المستفيدين.					
36	أدرب الطلبة على استخدام مصادر المعلومات والأجهزة.					
37	اخطط للنشاطات والخدمات التي تقدمها المكتبة.					
38	أصنف جميع مصادر المعلومات في المكتبة.					
39	أعرّف الآخرين بالتشريعات والتعليمات المتعلقة باستخدام المكتبة.					
40	أقدم الخدمة المرجعية للمستفيدين من المكتبة.					
41	أساعد المستفيدين على استخدام الانترنت في المكتبة والإشراف على استخدامها.					
42	أوضح أهمية استخدام تقنية المعلومات في التعليم.					
43	أوفر عدد كافي من أجهزة الحاسوب للمستفيدين من المكتبة وإرشادهم إلى المعلومات المطلوبة.					
44	أوفر خدمة الانترنت لكافة العاملين في المكتبة لتمكينهم من الوصول المعلومات المطلوبة.					
45	أوفر آلات التصوير والطباعة للمستفيدين من المكتبة.					
46	أوفر نظام حماية يحمي النظام الآلي في المكتبة من الفيروسات.					
47	أوفر صيانة مستمرة للأجهزة في المكتبة.					

ملحق (د)

كتاب تسهيل مهمة موجه من كلية التربية في جامعة اليرموك إلى الملحقية الثقافية السعودية في الأردن

جامعة اليرموك
YARMOUK UNIVERSITY

كليـــة التربيـــة
مكتـــب العميـــد

الرقم: ك ت/١٠٠٧/ ٨٤٥/١٨
التاريخ: ٦ /رمضان/ ١٤٣٣ هـ
الموافق: ٢٥ / تمـــوز/ ٢٠١٢ م

لمن يهمه الامر

الموضوع: تسهيل مهمة الطالبة عهود محمد حماد البلوي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

تقوم الطالبة عهود محمد حماد البلوي ذات الرقم الجامعي (٢٠٠٩٤٠٣١٨٥) بدراسة بعنوان **"ممارسة العاملين في مكتبات جامعات المملكة العربية السعودية للكفايات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"** وذلك إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في كلية التربية تخصص تقنيات التعليم ويستدعي ذلك تطبيق أدوات الدراسة (الإستبانة) المرفقة على عينة من العاملين في مكتبة الجامعات في المملكة العربية السعودية.

أرجـو التكرم بالاطلاع والموافقة على تسهيل مهمة الطالبة المذكورة أعلاه .

شاكراً لكم حسن تعاونكم مع الجامعة

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام...

عميد كلية التربية

أ.د. محمد الطوالبة

تلفون: ٩٦٢-٢-٧٢١١١١١ فاكس: ٩٦٢-٢-٧٢١١١٩٩ اربد- الاردن
Tel:962-2-7211111 Fax: 962-2-7211199 Irbid-Jordan Email:fac_edu@yu.edu.jo http://www.yu.edu.jo

ملحق (هـ)

كتاب تسهيل مهمة موجه من وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية في الملحقية الثقافية السعودية في الأردن

KINGDOM OF SAUDI ARABIA
Ministry Higher Education
University of Tabuk

جامعة تبوك
University of Tabuk

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة تبوك
عمادة شؤون المكتبات

سعادة الملحق الثقافي السعودي في الاردن حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إشارة إلى خطابكم رقم ١٥٧١٦وتاريخ ١٤٣٣/١٠/١١ هـ بخصوص رغبة الطالبة /عهود محمد حماد البلوي جمع معلومات وبيانات نوعية وكمية تتعلق ببحثها لاستكمال متطلبات الحصول على الماجستير .

نفيدكم أنه تم توزيع الاستبانات على موظفي المكتبات لدينا وتعبئتها من قبلهم وتم تسليمها للطالبة .

آمل من سعادتكم التلطف بالعلم والإحاطة.

وتقبلوا سعادتكم خالص تحياتي وتقديري،،،

عميد شؤون المكتبات

د. ناصر بن محمد العنزي

جامعة تبوك
الرقم 33/052/63712
التاريخ 19/09/2012 - 03/11/1433
من عمادة شؤون المكتبات
إلى الاردن
المرفق 0

الرقم
التاريخ
المرفقات

تليفون: 04 4251152 Tel. فاكس: 04 4251153 Fax
ص.ب: 4279 P.O.Box تبوك: 71491 Tabuk
المملكة العربية السعودية Kingdom of Saudi Arabia
www.ut.edu.sa

Abstract

Albalawy, Ohood Mohammad. Uses of University Librarians in Saudi Arabia Vocational Competencies in the area of Information Communication Technology, Master Thesis, Yarmouk University, (2013). (Supervisor: Prof. Ayed-Al- Hersh).

This study aimed to reveal degree of uses of university librarians in Saudi Arabia vocational competencies in the area of information communication technology. To achieve the objectives of the study, the researcher prepared a questionnaire, consisted of (47) competencies, distributed on (3) domains, the population of study consisted of (1683) individuals from official university librarians in Saudi Arabia, The researcher chose the Tabuk, Northern Borders, Hail, and Jouf University, the sample of study consisted of (128) individuals from university librarians, who have the job: Unit administrator, department administrator, associate of department administrator, section director, division director, branch director, and technical employee.

The results of study showed that uses of librarians vocational competencies in area of information communication technology, came with a moderate degree, on the tool as a whole, and all domains, (8) competencies came with a high degree, (37) competencies with moderate degree, and (2) competencies with a low degree, and domain of competency of information communication technology came in first rank, with moderate degree, while, domain of competency of communication came in last rank, with moderate degree, the results also showed there were no statistically significant differences in estimates of individuals of the study sample about practice vocational competencies in the domain of information communication technology to variables, specialization, scientific qualification, and university, and there statistically significant differences in estimates of individuals of the study sample about practice vocational competencies in

the domain of information communication technology according to variable computer courses, and the differences came favor o who have computer courses.

Based on the study results, the researcher recommended work on hold training courses in use of information communication technology at administration of libraries.

Keywords: Practice Workers, Saudi Arabia Libraries, Vocational Competencies, Information and Communications Technology.